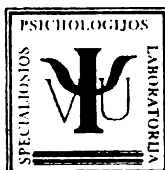
Louise C. Johnson

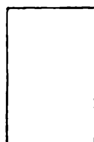
SOCIALINIO DARBO PRAKTIKA

Bendrasis požiūris

Antrasis leidimas



VU Specialiosios psichologijos laboratorija
Vilnius, 2003



TURINIO SANTRAUKA



TURINYS

1

SOCIALINIS DARBAS KAIP ATSAKAS Į RŪPESTĮ IR POREIKĮ

Numatomi mokymosi rezultatai

1. Poreikio bei rūpesčio ir poreikio skirtumo supratimas.
2. Sugebėjimas nustatyti bendrus žmogaus poreikius.
3. Supratimas, kaip sąvokos apie žmogaus vystymąsi yra vartojamos nustatant poreikį.
4. Supratimas apie bejėgiškumo ir žmogaus poreikio ryšį.
5. Žmonių skirtybių supratimas ir panaudojimas nustatant žmogaus poreikį.
6. Socialinių sistemų supratimas ir jo panaudojimas nustatant žmogaus poreikį.
7. Supratimas apie socialinį funkcionavimą kaip svarbų socialinio darbo elementą.

Socialinis darbas, traktuojant jį kaip į atsaką į interesą ir/arba poreikį, pirmiausia susijęs su *kodėl* praktika. Ši perspektyva padeda nustatyti tinkamiausius paslaugų tikslus ir numato tinkamą situacijos keitimo kryptį, žinant interesą ir/arba poreikį. Tai leidžia galvoti apie socialinio darbo praktiką iš „tos vietos, kur yra klientas", kur jaučiama esant interesą arba yra numatomas poreikis. Be to, ši perspektyva paaiškina, kaip integruoti žinias apie žmogaus elgesį ir socialinę aplinką su socialinio darbo praktikos požiūriu atliepiant į žmogaus poreikį.

Šiame skyriuje nagrinėjamos sąvokos, kurios paaiškina šį socialinio darbo praktikos aspektą. Tai išplaukia iš klasikinių ir šiuolaikinių socialinio darbo temų, kurios yra naudojamos žmogaus poreikiui apibūdinti. Studentai bus aptarę daugelį šių temų ankstesnėse studijose, pavyzdžiui, studijuodami sociologiją ar žmogaus elgesio socialinėje aplinkoje kursą.

NUO RŪPESČIO IKI POREIKIO

Norint suprasti situacijos sudėtingumą apskritai, pravartu pirmiausia nustatyti, kaip galima pajausti rūpestį vienoje situacijoje. Pavyzdžiui, vienas iš tėvų susirūpinęs, kad jo vaikas mokykloje nesimoko; mokytojas – nes mokinys kelia sumaištį klasėje; prekybininkas, kadangi paauglys ima prekes už jas nesumokėjęs. Moksleivis nerimauja, nes skiriasi jo tėvai. Agentūra susirūpinusi, nes nėra lėšų komunikacijos problemoms spręsti. Tam tikra bendruomenės grupė susirūpinusi, kad tiek daug jaunų žmonių turi rūpesčių dėl netobulų įstatymų. Visi šie rūpesčiai galimi toje pačioje situacijoje, ir kiekvienas rūpestis rodo esant tam tikrų sunkumų individo ir socialinių sistemų santykiuose.

Gyvenimo situacijos, taigi ir žmogaus poreikiai yra sudėtingi. Socialiniai darbuotojai turi ne tik suprasti žmonių elgesio priežastis, bet ir aplinkos veiksnius, lemiančius tokį elgesį. Kiekviena situacija traktuotina įvairiais aspektais ir laikytina universalia.

Rūpestis yra jausmas, kad kažkas negerai. Tai yra interesas, dėmesys ir rūpinimasis savo ar kitų asmenų gerove. Rūpestis paprastai atsiranda po kažkokio poelgio, paveikusio individo ir kitų individų arba jo ir socialinės sistemos santykius. Visoks elgesys turi prasmę, o žmonės išreiškia ir realizuoja poreikius per elgesį. Poreikis taip pat skatina jausmus. Norint suprasti rūpesčio priežastis ir kodėl tas rūpestis yra svarbus, reikia nustatyti ir įvertinti atitinkamus jausmus. Socialinio darbo atsakas į tokį elgesį ir atitinkamus jausmus – nustatyti poreikį ir rasti alternatyvių būdų poreikiui išreikšti taip, kad būtų patenkinti visų poreikiai.

POREIKIS

Poreikis yra tai, ko reikia žmogui arba socialinei sistemai pagrįstai funkcionuoti tam tikroje situacijoje. Poreikis – tai nėra noras kažką gauti ir turėti, bet trūkumas, kuris kliudo žmogui ar sistemai vystytis arba tobulėti. Panagrinėkime kaip pavyzdį situaciją, kurioje berniukas buvo sugautas vagiant prekes. Protinga būtų nustatyti priežastis ir numatyti alternatyvius, socialiai priimtinus būdus patenkinti šį poreikį.

Jiems reikia – poreikis, kurį nustato kiti – dirbant socialinį darbą dažnai yra dėmesio centre. Kartais žmonėms tiesiog pasakoma, ko jiems reikia. Bet sąvoka *juntamas poreikis* – poreikis, kurį nustato (nurodo) pats klientas (asmuo) – taip pat yra svarbus. Dažnai socialinio darbuotojo nustatytas poreikis skiriasi nuo to, kurį jaučia pats asmuo arba kuris išreiškiamas kitais būdais.

Socialiniai darbuotojai dažnai vadovaudamiesi savo, kaip kvalifikuotų specialistų, žiniomis ir profesine vertybių sistema nustato poreikį, kuris atrodo netinkamas ar nerealus klientams. Visada reikia atsižvelgti ir į kliento ar kitų susijusių žmonių poreikį. Ši praktika dera su pagrindiniu socialinio darbo principu – *pradėti nuo to taško, kuriame yra klientas*. Vadovaudamasis šiuo principu, socialinis darbuotojas pradeda nuo kliento ar kitų susijusių žmonių poreikių ar rūpesčių; nustato įvairius poreikius („juntamus“ arba nustatytus kitų) tam tikroje situacijoje; kartu su klientais nustato tikslus, pagrįstus abišaliu poreikiu. Iš šiame skyriuje aptartos situacijos kyla klausimas – ar pagalba turi būti skirta Džonui ir jo šeimai, ar svarbiausia – sąlygos, kurios trukdo šeimai funkcionuoti. Reikėtų ieškoti atsakymų į tokius klausimus: Ar per ilgos tėvo darbo valandos? Gal šeimai trūksta pajamų tenkinti savo poreikius? Ar šeimoje nėra alkoholizmo problemos?

DISKUSIJA APIE PRIEŽASTĮ IR FUNKCIJĄ

Socialinis darbuotojas turi apsvarstyti, atsakas į poreikį turi būti tiesioginis – žmogaus–žmogui, ar jis apims ir visuomenines problemas, dėl kurių asmenys negali patenkinti savo poreikių. Šis klausimas dažnai buvo vadinamas **diskusija** apie **priežastį** ir **funkciją**. 1929 metais Porter Lee savo klasikiniame veikale priežastį apibrėžė kaip „judėjimą įsišaknijusioms blogybėms panaikinti... (ar) naują būdą patenkinti žmogaus poreikį“[1]. Kai tik panaikinama blogybė, naujas atsakas į poreikį tampa „gerai organizuoto

bendruomenės gyvenimo funkcija". Jau prieš 60 metų socialinį darbą jis nagrinėjc kaip ėjimą nuo priežasties prie funkcijos. To meto socialinis darbas buvo susijęs su atsaku į poreikį ir su tuo, ar viena profesija gali atsakyti į visuomenės ir į individualius poreikius. Tame darbe nagrinėjama profesija, kuri sujungia ir klinikinius socialinius darbuotojus, ir bendruomenės organizatorius, kartu parodomas skirtingas jų požiūris į poreikio patenkinimą. Vis tebediskutuojama, ar gali ta pati profesija atliepti žmogaus, kaip individo, poreikiams ir kartu keisti visuomenę, kuri dažnai yra individualių problemų atsiradimo priežastis.

Sociologas C.Wright Mills įvardija tokius dviejų tipų poreikius – **asmeniniai rūpesčiai** ir **viešieji reikalai**. Asmeniniai rūpesčiai – tai „individas ir ... iškilę jo santykiai su kitais ... klausimai, kurie susiję su ta aplinka"[2]. William Schwartz rašė apie socialinę ir psichologinę atsakomybę už socialinę reformą ir individualią pagalbą žmonėms bėdoje kaip apie „socialinio darbo dilemos prosenelį". Jis tikėjo, kad šios dvi pozicijos neturi būti priešinamos. Kadangi asmeniniai rūpesčiai (poreikiai) kyla iš santykio su visuomene, socialinis darbuotojas turi atsižvelgti tiek į individo, tiek į stambesnių sistemų, kurios yra šiuolaikinės visuomenės dalis, poreikius[3]. Tam reikia pripažinti ne tik individo, bet ir kitų žmonių, kurie gali būti svarbūs kiekvienoje situacijoje, poreikius. Be to, gali prireikti atlikti kitų svarbių sistemų (šeimos, mažos grupės) analizę, kurių dalis gali būti pats individas, bendruomenės ar visuomenės institucijų veiklos apžvalgą ar tiesiog suvokti situacijas, kurios galėjo užkirsti kelią tenkinti poreikį.

BENDRIEJI ŽMOGAUS POREIKIAI

Charlotte Towle savo klasikiniame veikale apie socialinį darbą „Bendrieji žmogaus poreikiai" nagrinėja poreikį santykyje su veiksniais, turinčiais įtakos žmogaus vystymuisi. Towle teigimu, šie elementai yra būtini, jei norima, kad asmenys būtų motyvuoti siekti socialinių tikslų:

1. Fizinė gerovė: maistas, pastogė, sveikatos priežiūra;
2. Galimybė vystytis emocionaliai ir protiškai;
3. Santykiai su kitais žmonėmis;
4. Dvasinių poreikių patenkinimas[4].

Ji taip pat pabrėžia, kad poreikis priklauso nuo asmens amžiaus ir gyvenimo situacijos. Pavyzdžiui, vaikui reikia fizinės priežiūros, jis turi turėti galimybę mokytis, jam būtini geri santykiai su mylinčiais tėvais. Suaugusiesiems gyvybiškai reikia maisto, pastogės, drabužių, bet jiems paprastai nereikia fizinės priežiūros. Santykiai su kitais žmonėmis būtini, tačiau gali būti įvairūs.

Abraham Maslow išdėstė poreikius tam tikra hierarchija, kuri papildo Towle požiūrį ir išplečia supratimą apie poreikį. Jo poreikių sąrašas išdėstytas dėsningai, tai yra norint patenkinti kiekvieną poreikį, reikia būti prieš tai patenkinus kitus. Sąrašo viršuje yra pats svarbiausias poreikis ir toliau poreikiai išdėstomi taip:

1. Fiziologiniai poreikiai – maistas, vanduo, oras;
2. Saugumo poreikiai – išvengti skausmo ir fizinės žalos;
3. Priklausomybės ir meilės poreikis – jaustis saugiai, palaikant artimus, intymius santykius su kitais;

4. Pagarbos poreikis – turėti tam tikrą statusą ir pripažinimą savo grupėje, aplinkoje;
5. Saviraiškos poreikis – potencijos ir gebėjimų išraiška;
6. Pažintinio supratimo poreikis – savęs supratimas ir išorinio pasaulio suvokimas[5].

Pagal Maslow hierarchiją, asmuo pirmiausiai privalo patenkinti būtiniausius fiziologinius poreikius, pavyzdžiui, maisto poreikį, prieš pradėdamas galvoti apie socialinius poreikius. Be to, negalima pamiršti, kad ypač mažų vaikų maisto poreikio negalima patenkinti be santykių su kitu asmeniu.

Dabar socialiniai darbuotojai vis labiau pripažįsta individų ir grupių poreikį jausti, kad jie turi jėgų ir gali kontroliuoti savo poreikių patenkinimo situaciją arba gali keisti situacijas, trukdančias patenkinti jų poreikius. Literatūroje daug dėmesio skiriama diskriminuojamų grupių (kitos rasės asmenų ir moterų) įgalinimo poreikiui. Šiuolaikinė Amerikos visuomenė gali daugelį žmonių ar grupių priversti jaustis bejėgiais ir beviltiškais. Taigi gero gyvenimo vilties jausmai, išteklių ir situacijų, nuo kurių gali priklausyti poreikio patenkinimas, kontrolė yra svarbūs šiuolaikinės socialinio darbo praktikos aspektai[6]. Ši tema knygoje bus nagrinėjama.

Norint nustatyti ir suprasti žmogaus poreikį kiekvienoje situacijoje, reikia žinoti tris pagrindinius dalykus: žmogaus vystymąsi, žmonių skirtybes ir socialinių sistemų teoriją*. Kiekviena teorija nagrinėja žmogaus poreikį iš skirtingų pozicijų; visos kartu apibūdina žmogaus gyvenimo situacijų sudėtingumą.

Žmogaus vystymosi samprata

Žmogaus poreikis, pagal žmogaus vystymosi sampratą, rodo, kad žmonės vystosi fiziškai, kognityviai, socialiai, emocionaliai ir dvasiškai per visą gyvenimo ciklą[7]. Yra tam tikri rodikliai, kuriais galima nustatyti augimą įvairiais gyvenimo tarpsniais. Galima kalbėti apie tokius fizinio vystymosi požymius, kada vaikas pradeda vaikščioti, lytiškai subręsta. Pažintiniam supratimui pamatuoti naudojami Jean Piaget darbai – vertinama, kaip žmogus supranta tam tikras sąvokas arba taikomi testai nustatyti jo intelektą. Socialinėje ir emocinėje srityje dažnai yra remiamasi Eriko Eriksono darbu kaip atramos tašku. Jo „Žmogaus aštuonių pakopų" teorija grindžiama psichosocialinių užduočių, atitinkančių kiekvieną amžiaus tarpsnį, sprendimu[8]. Ji yra naudinga nustatyti, ar pasiektas reikiamas psichosocialinis išsivystymas.

Pagal vystymosi teoriją, žmogaus poreikį galima nustatyti dviem būdais. Pirmas būdas – individai kiekvienu gyvenimo etapu turi vystytis tam tikrais amžiaus tarpsniui būdingais būdais. Be to, būtinos tam tikros vystymosi sąlygos. Kūdikiui reikia ne tik meilės ir fizinės priežiūros, bet ir sensorinio skatinimo. Mokyklinio amžiaus vaikui taip pat reikia fizinės priežiūros, bet jau ne tokios didelės kaip kūdikiui. Šiam vaikui reikia saugumo, bet kartu ir laisvės bei galimybės lavinti įgūdžius ir ugdyti kūrybiškumą. Paaugliams reikia sąlygų spręsti augimo konfliktus, sužinoti ir suprasti, kas jie yra, spręsti lytinius klausimus, priimti profesinius sprendimus. Suaugusiems reikia sąlygų, kuriomis jie jaustųsi visaverčiai, atliktų auklėjimo uždavinius, dalyvautų grupės ir visuomenės, kurioje gyvena, gyvenime. Vyresnio amžiaus žmonėms reikia ekonominio saugumo; patenkinti sveikatos poreikius ir sąlygų, kuriomis jie galėtų spręsti problemas, išėję į pensiją, pablogėjus sveikatai ir artėjant mirčiai.

* Manoma, skaitytojai turės visų šių sričių žinių iš socialinių mokslų kurso. Šios diskusijos dėmesio centre, kaip tas žinias paversti veiksmu. Knygoje nemėginama išvardyti visų poreikių ar išdėstyti visą teoriją, o siekiama atskleisti žmogaus poreikio sudėtingumą, remiantis tų trijų sričių teorijomis.

Antras būdas nustatyti žmogaus poreikį – nustatyti vystymąsi, kokio yra tikimasi tam tikru gyvenimo etapu, bet kuris dar nepasiektas. Tai sujungia poreikius, kurie praeityje nebuvo patenkinti ir problemiškai atsiliepia dabartiniam socialiniam funkcionavimui. Taip pat apima vystymosi atsilikimą ar situacijas, kuriomis kyla pavojus, jog nebus pasiektas išsivystymo laipsnis, kurio tikėtasi.

Dirbančiam su Džonu, berniuku, kuris vogė prekes, socialiniam darbuotojui žinotina, kad Džonas įžengė į paauglystės amžiaus periodą – daugelio berniukų sutrikimo periodą. Džonas mėgina suprasti, kas jis yra, savo santykį su kitais. Jis išgyvena naujus lytinius jausmus. Tikriausiai išbando įvairias vertybių sistemas. Visa tai gali kelti pavojų jo saugumui. Nesijausdamas saugus namų aplinkoje, berniukas gali pradėti tikėti, kad yra grėsmė jo priklausomybės poreikiui. Be to, gali iškilti savo vertės pajautimo grėsmė. Jei šeimos problemos įsisenėjusios, Džonas galėjo jaustis taip nesaugiai, jog nesugebėjo per tuos metus, kai lanko mokyklą, išsiugdyti kompetencijos jausmą. Jis gali įžengti į paauglystės tarpsnį turėdamas žemesnį savo vertės pajautimą negu reikia.

Atsakas į rūpestį (poreikį), pagal vystymosi teoriją, yra reikiamų sąlygų, kurios skatintų progresyvų vystymąsi, suteikimas ir sąlygų, galinčių blokuoti vystymąsi, pašalinimas. Šios sąlygos labai priklauso nuo socialinės individų ir jų aplinkos sąveikos. Socialinio funkcionavimo problemų dažniausiai kyla, kai nėra reikiamų sąlygų. Atsiliepdamas į šiuos bendrus žmogaus poreikius socialinis darbuotojas turi gerai suprasti žmogaus vystymąsi visais požiūriais per visą jo gyvenimą.

Žmonių skirtybės

Nors yra bendrų poreikių, žmonės juos tenkina skirtingais būdais. Šiems būdams didelę įtaką turi kultūra, fizinė negalia, socialiniai ir ekonominiai veiksniai, lytis ar seksualiniai prioritetai ir tam tikrų visuomenės grupių diskriminacija.

Samprata, pabrėžianti žmonių skirtybes, yra naudinga kalbant apie žmogaus poreikį daugiakultūrinėje visuomenėje.

Žmonių skirtybių sąvoka socialinio darbo literatūroje pradėta vartoti palyginti neseniai. Ji jungia supratimą apie kultūros prigimtį ir jos įtaką žmogaus vystymuisi ir funkcionavimui. O dar svarbiau – nagrinėja socialinių institucijų poveikį žmogaus elgesiui.

Žmonių skirtybių sąvoka pagrįsta tuo, kad Amerikos visuomenė yra sudaryta iš skirtingų kultūrų. Kai kurios kultūrinės grupės susiduria su funkciniais sunkumais, nes jos skiriasi nuo dominuojančių JAV visuomenės kultūrų. Yra grupių, kurios patiria išankstinį nusistatymą ir diskriminaciją, kai kurios susidūrė su skurdu ir instituciniu rasizmu – visuomenės institucijų specifiškumais, kurie gali turėti neigiamą įtaką kai kuriems visuomenės sluoksniams. Šie vėliau linkę jaustis bejėgiai keisti visuomenės institucijas, kad galėtų geriau tenkinti savo poreikius.

Remiantis žmonių skirtybių požiūriu žmogaus elgesys nagrinėjamas iš kultūrinio reliatyvumo pozicijų. Šiuo atveju normalaus elgesio sąvoka nelabai tinka, ir elgesys traktuojamas kaip funkcinis arba disfunkcinis, atsižvelgiant į tai, kokioje socialinėje situacijoje funkcionuoja asmuo. Kas gali būti funkcionalu vienoje situacijoje, yra disfunkcionalu kitoje. Vystymosi nuokrypiai skirtingose kultūrose neturi būti laikomi nenormaliais. Pagal šį požiūrį, atsakas į poreikį nėra nustatyti tam tikras normas, bet nusakyti suvokimo prasmę, išgyvenimus ir įvykius, kaip jie veikia individų vystymąsi ir funkcionavimą jų pačių kultūros kontekste.

Ronald Federico, nagrinėdamas žmonių skirtybių sąvoką, pastebi, kad elgseną lemia trys veiksniai: genetinis, kultūrinis, visuomeninis. Genetinis veiksnys apima augimo potencialą – tiek fizinį, tiek protinį; gebėjimą toleruoti stresą ir skirtingai į jį reaguoti. Kultūrinis veiksnys jungia gyvenimo tikslus, elgseną, sumanumą, savęs suvokimą, požiūrio formavimą, įvykių vertinimo būdus. Visuomeninis veiksnys apima socialinę institucinę struktūrą, į kurią įeina socializacijos, socialinės kontrolės, socialinio pasitenkinimo ir socialinio pokyčio sistemos. Šių trijų veiksnių – genetinio, kultūrinio ir socialinio – sąveika kompleksinė[9]. Šias sąvokas galima pritaikyti negalios atvejais, kurių ištakos nėra kultūrinės – vystymosi sutrikimai, aklumas arba chroniškos fizinės ligos.

Dolores Norton, kuri rutuliojo panašią sąvoką, „dvilypė perspektyva", nagrinėja kiekvieną žmogų kaip dalį dviejų sistemų: 1) ugdymo sistemos, į kurią įeina šeima ir tiesioginė bendruomenės aplinka (individo kultūra), ir 2) galiojančios sistemos, kuri apima prekių ir paslaugų organizaciją, politines jėgas, ekonominius išteklius, švietimo sistemą ir didesnes visuomenines sistemas. Jei tarp abiejų sistemų yra daug nesuderinimo, asmenys gali susidurti su funkcionavimo sunkumais[10]. Tokie asmenys jau turės specifinių poreikių. Visuomenėje šis nesuderinimas ypač ryškus nagrinėjant moterų gyvenimo situacijas ir rasinių mažumų grupėse. Dvilypė perspektyva suteikia galimybę kitaip pažvelgti į žmogaus raidą ir funkcionavimą įvairialypėje visuomenėje. Atsakas į poreikį padeda individams ir grupėms rasti būdų, kaip gyventi drauge taip, jog būtų maksimizuotas visų poreikių tenkinimas.

Siekdamas suprasti žmogaus poreikį, socialinis darbuotojas privalo turėti svarbių žinių apie aplinkos veiksnių įtaką, kadangi jie lemia individų vystymąsi ir funkcionavimą. Aplinkos veiksniai – tai socialinės, ekonominės, geografinės ir klimatinės sąlygos, kurios yra tiesiogiai aplinkos dalys. Diskriminuojamas požiūris į asmenį, klimato ypatumai, socialiniai ir kultūros lūkesčiai – visa tai veikia individo elgesį. Be to, socialinis darbuotojas turi suprasti negalios atvejus ir kaip jie veikia individo funkcionavimą ir vystymąsi. Tai gali būti fizinė ar protinė negalia, išankstinio nusistatymo ir diskriminacijos atvejai. Socialinis darbuotojas turi suprasti to išankstinio nusistatymo ir diskriminacijos efektą, priežastis ir prigimtį bei įvairių ekonominių grupių gyvenimo stilių.

Pirmiau nagrinėtame pavyzdyje Džonas ir jo šeima yra juodaodžiai, o tėvas negyvena namuose. Reikia atsižvelgti į diskriminaciją, į kultūrą ir į tai, kad vaikas auga šeimoje su vienu iš tėvų. Bendruomenė reaguos į vagystę greičiausiai iškviesdama policiją. Vaikiną gali suimti. Socialinis darbuotojas turi pažinti juodaodžių kultūrą, šiuo atveju Džono, jo šeimos ir jiems lygių grupių kultūrą. Taip pat reikės atsižvelgti į tą aplinkybę, kad vaikas auga šeimoje, kurios galva yra moteris, yra tik vienas iš tėvų. Visi šie veiksniai svarbūs nustatant poreikį šioje situacijoje.

Norėdamas suprasti šiuos aplinkos veiksnius, socialinis darbuotojas turi turėti pakankamai žinių apie etnines ir rasines grupes, su kuria dirba, kultūrą. Tai žinios apie šios kultūrinės grupės istoriją, vertybes, papročius, šeimos ir bendruomenės modelius, religines tradicijas, vaikų auklėjimo praktiką ir rasti būdų, kaip susidoroti su naujovėmis, pokyčiais ir stresinėmis situacijomis. Taip pat yra svarbu atsižvelgti į tos grupės patirtį santykio su dominuojančia kultūra požiūriu, o tai apimtų socialinius, ekonominius veiksnius ir jų rezultatus. Socialinis darbuotojas turi nusimanyti apie pogrupius, egzistuojančius kiekvienoje kultūrinėje grupėje. Šios žinios yra pritaikomos norint nustatyti individų arba grupės specialiuosius poreikius, kurie atsiranda dėl žmonių skirtybių.

Neseniai terminą *žmonių skirtybės* socialiniai darbuotojai pradėjo keisti kit sąvoka – *specialiosios populiacijos* (arba ypatingosios žmonių grupės). Autoriau nuomone, tai gali nulemti žmonių stereotipavimą pagal populiacines grupes, kuriom jie gali priklausyti. O žmonių skirtybių terminas leidžia socialiniams darbuotojams vertint skirtingumus individualiai ir pripažinti, jog skirtybė yra kažkas daugiau nei indentifikuot tam tikras populiacines grupes.

Socialinių sistemų teorija

Žmonių poreikio negalima atskirti nuo didesnių sistemų, kurių dalis jie yra. Šios didesnės sistemos įtraukia šeimą, mažas grupes, bendruomenę, įvairias institucijas, tokias kaip mokykla, bažnyčia ir socialinė agentūra. Visi asmenys priklauso keletui didesnių sistemų, kurios dažnai kelia tarpusavyje nesuderinamus reikalavimus. Šios sistemos yra kiekvieno individo aplinkos dalis. Kai kurie socialiniai darbuotojai *šių sistemų reikalavimus vadina* **aplinkos reikalavimais**. *Socialinių sistemų teorija suteikia galimybę suprasti ir identifikuoti jų poreikius**.

Apie socialinių sistemų teorijos naudingumą socialinio darbo praktikoje daug diskutuota. Anna Hartman apibūdino socialinių sistemų požiūrio ir socialinių sistemų teorijos su jos savita terminija taikymo skirtumą. Jos teigimu, socialinių sistemų požiūris yra „priemonės reguliuoti pasaulį... pagal tai, kaip tos sistemos yra tarpusavyje susijusios... Sistema yra visuma, kurią sudaro tarpusavyje susijusios ir priklausomos dalys... Ji turi ribas"[11]. Ši sistema taip pat turi ryšį su individais ir kitomis sistemomis, esančiomis už jos ribų. Ryšiai už sistemos ribų nėra tokie stiprūs kaip sistemos viduje; jie ne tokie stiprūs, kad darytų įtaką, kurią daro viena dalis (posistemė) kitai. Vis dėlto aplinka daro įtaką socialinei sistemai. Socialinių sistemų požiūris – tai toks mąstymas, kai atsižvelgiama į dalis, visumas, aplinkos santykius, kurie egzistuoja tarp jų[12].

Kita vertus, socialiniams darbuotojams naudinga ir socialinių sistemų teorija, nes nurodo būdus, kaip galima suabstraktinti, regis, skirtingų esybių: individų, šeimų, mažų grupių, agentūrų, bendruomenių ir visuomenių ryšius bei santykius. Ji pateikia skirtingų sistemų klasifikavimo skirtumus ir panašumus, padeda socialiniams darbuotojams sprendžiant tiek asmenines problemas, tiek visuomeninius reikalus auklėjimo sistemoje, vertinti situaciją.

Socialinių sistemų teorija yra konceptualizuota daugeliu būdų. Šioje knygoje kiekviena sistema traktuojama kaip turinti struktūrinį, funkcinį ir raidos aspektus. Nagrinėjant socialinės sistemos struktūrą, dėmesys pirmiausia skiriamas atskirų dalių ir visumos ryšiui. Paprastai yra nustatoma pagrindinė sistema (arba holonas). Ši sistema pati sudaryta iš dalių arba, kitaip sakant, posistemių ir yra kitų sistemų (supersistemų) sudedamoji dalis. Visos sistemos yra kažkas daugiau nei jų dalių suma. Dalys veikia viena kitą ir yra priklausomos viena nuo kitos. Dalių ir visumos ryšys yra reliatyviai stabilus. Kartais į sistemų ryšį žiūrima kaip į tinklą. Sistemų teorijos dėmesio centre yra bendravimo būdai, dalių tarpusavio sąveika, atskirų dalių santykiai.

Kiekvienos sistemos ribos yra svarbi struktūrinė sąvoka – tai įsivaizduojama linija, kuria apibrėžiama centrinė sistema. Ta sistema gali būti santykiškai atvira arba uždara. ***Atvirumas*** ir ***uždarumas*** priklauso nuo to, kaip lengvai idėjos, energija, ištekliai,

* Reikia specialių ir gilesnių žinių apie kiekvieną sistemą. Tikėtina, kad skaitytojui žinių šaltiniai apie šias sistemas prieinami. Kai ką labiau specifiško apie jas rasite ir šioje knygoje.

žmonės ar informacija gali įeiti į tą sistemą ar ją palikti. Su ribos sąvoka yra glaudžiai susijusi aplinka, situacija ir informacijos gausa. Visa tai yra susiję su supersistemomis, kuriose egzistuoja pagrindinė sistema.

Kitokio struktūrinio požiūrio prielaida susijusi su tokiais terminais – ***pastovus būvis, pusiausvyra*** ir ***homeostazė***. Nors visi šie terminai turi truputį skirtingą prasmę, visi susiję su įvairių sistemos dalių subalansavimu. Šis balansas nėra nekintamas arba statiškas, bet yra išlaikomas neviršijant tam tikrų pokyčių ribų, o tai skatina sistemą funkcionuoti ir išlikti.

Sistemos funkcionavimo aspektai susiję su energijos panaudojimu ar tuo, kaip sistema siekia savo tikslo ir išsilaiko. Čia vartojami tokie bendravimo teorijos terminai – *įvestis, kanalo laidumas, išvestis* ir *grįžtamasis ryšys*, taip pat terminas ***ekvifinališkumas*** – dviejų sistemų gebėjimas pasiekti vienodus tikslus, esant skirtingoms pradinėms sąlygoms. Be to, vartojamas terminas ***daugiafinališkumas***, kai pradedama vienodomis sąlygomis, o pasiekiami skirtingi galutiniai rezultatai.

Sistemos poreikiai yra patenkinami per sistemos dalių bendravimą arba už jos ribų, priimant sprendimus, naudojant išteklius tiek sistemos viduje, tiek už jos ribų, turint tikslą atlikti užduotis, kurios užtikrintų jos funkcionavimą. Dažnai atsiranda užduočių pasiskirstymas (specializacija). Siekdama būti funkcionali, kiekviena sistema ilgainiui išplėtoja šiuos procesus ne tik tam, kad atliktų reikiamas užduotis, bet ir kad pati išliktų. Yra nustatomi funkcionavimo tikslai ir normos, sukuriami vaidmenys ir santykiai. Šitaip kiekviena sistema sukuria unikalų funkcionavimo būdą.

Sistemos raidos aspektai susiję su nuolatiniu kiekvienos sistemos keitimusi. Kiekviena sistema progresuoja tam tikrais identifikuojamais raidos etapais. Jei taip nėra, sistema nepajėgi panaudoti savo energijos ir atlikti savo funkciją. Ši situacija yra vadinama **entropija**. **Neigiama entropija** arba, kitaip tariant, efektyvus energijos panaudojimas ir priemonių ieškojimas turint tikslą gauti naujos energijos už sistemos ribų – skatina didesnę specializaciją ir kompleksiškumą sistemos organizacijoje. Nė viena sistema negali išlaikyti *status quo*; arba sistema linkusi ir eina į entropiją, arba į negatyvią entropiją. Vystymasis yra nesibaigiantis, ir vyksta nuolatinis sistemos keitimasis. Pokytis sistemos dalyje sukelia pačios sistemos pokyčius.

Minėtoje šiame skyriuje situacijoje Džonas gali būti centrinė sistema arba, jei manoma, jog disfunkcija yra šeimoje, centrine sistema gali būti šeima. Jei centrinė sistema yra šeima, Džonas tampa posisteme. Bendruomenė, mokykla ir prekybininkas yra už sistemos ribų ir yra tam tikra aplinkos dalis. Paauglystės pradžia gali būti veiksnys, kuris daro įtaką Džono elgesiui, nuolatinei jo būsenai. Šeima gali neatlikti vienos kurios savo funkcijos, pavyzdžiui, suteikti vaikui saugumą, nes nėra veiksmingos komunikacijos. Energijos panaudojimas gali būti nepakankamas ir gali atsirasti entropija[AB]. Socialinis darbuotojas, naudodamasis socialinių sistemų teorija, nustatys poreikį šioje situacijoje nagrinėdamas Džono ir jo šeimos funkcionavimą. Tam, kad socialinė sistema galėtų pati išlikti ir atliktų savo funkciją, posistemės arba dalys (individai arba individų grupės) turi savo pačių funkcionavimo pataisas, kad patenkintų didesnių sistemų poreikius. Kai šios pataisos sutampa su individų poreikių išpildymu, nėra jokių problemų, bet taip dažniausiai nebūna. Socialinio darbuotojo užduotis – spręsti tiek asmeninę bėdą (individo poreikį), tiek visuomeninius klausimus (sistemos poreikį). Atsakas nustato visų susijusių asmenų ir sistemų poreikius ir siekia užtikrinti, kad kiekvienas funkcionuotų taip, jog

[AB] Sąvoką *entropija* autorius čia vartoja ne tradicine termodinamikos, o informacijos teorijos prasme, kaip neapibrėžtumo matą.

būtų patenkinti visų poreikiai. Todėl šiam atsakui reikia nustatyti visas situacijos, kurioje egzistuoja tam tikras poreikis, sudedamąsias dalis.

Kartu atsižvelgtina į kiekvienos sistemos poreikį priklausomai nuo esamos situacijos. Žmogaus funkcionavimo socialinių sistemų analizė rodo, koks sudėtingas yra šis funkcionavimas. Atsakas į poreikį yra kompleksinis, nes žmogaus funkcionavimas yra kompleksinis. Žinios apie žmogaus vystymąsi, žmonių skirtybes ir socialinių sistemų teoriją leidžia suvokti ir suprasti tą kompleksiškumą ir padeda nustatyti poreikio sudedamąsias dalis: 1) bendrus žmogaus poreikius; 2) poreikį, kylantį iš žmonių skirtybių; 3) socialinės sistemos poreikį. Šios pagrindinės žinios taip pat nurodo atsako į poreikį kryptį.

SOCIALINIS FUNKCIONAVIMAS

Socialinių darbuotojų pagalba reikalinga tada, kai individai turi problemų su kitais žmonėmis, augdami taip, kad maksimaliai panaudotų savo potencialą, tenkindami aplinkos reikalavimus arba, kai yra reliatyvi galimybė, jog augimo poreikiai nebus patenkinti. Šiais atvejais yra aišku, kad atsiras rūpestis ir tam tikras poreikis. Harriet Bartlett apibūdino šią situaciją kaip „žmonių susidorojimas“ ir „aplinkos poreikiai“. Sudėjus šiuos du gyvenimo visuomenėje aspektus į vieną galima vartoti terminą ***socialinis funkcionavimas***[13]. Socialinio darbo pastangų pagrindas yra darbuotojo ir kliento sąveika, kurią nulemia esamos ir potencialios socialinio funkcionavimo problemos. Socialinio funkcionavimo problemos yra darbuotojo ir kliento sąveikos sąlyga. Šios problemos kyla iš nerimo dėl nepatenkintų poreikių. Atsakas gali būti vienas, kai darbuotojas ir klientas kartu įvertina poreikį, jo kompleksiškumą, parengia planą, kaip atliepti į tą poreikį, vykdo planą ir drauge įvertina jų darbo rezultatus. Tiek darbuotojas, tiek klientas atsako už šį darbą. Kadangi vaidmenys yra abišaliai, ir darbuotojas, ir klientas privalo atlikti savo vaidmenį.

Tai ir yra **bendrosios praktikos** esmė. Kuriant planą, centrine pokyčių sistema gali būti kiekviena sistema, kurios poreikiai nevisiškai tenkinami arba prisideda prie poreikių netenkinimo. Keitimo strategija parenkama iš keleto strategijų, kurias turi bendrosios praktikos darbuotojas. Šiame sąraše yra strategijų, tinkamų įvairioms sistemoms (individams, šeimoms, mažoms grupėms, organizacijoms, bendruomenėms).

Paprastai **socialinio darbo procesas** prasideda rūpesčio dėl kažko **pajautimu**. Šis rūpestis kyla todėl, kad yra netenkinamas kažkoks poreikis. Apsvarsčius situaciją – procesas vadinamas įvertinimu – imamasi kažkokių **veiksmų**. Šis atsakas – jausena, mąstymas, veikimas – yra iš esmės ciklinis. Kai darbuotojas ir klientas mąsto ir veikia kartu, kyla naujų jausmų ir išryškėja naujų poreikių. Veikdami jie galvoja apie tai, kas vyksta, ir įgyja naujų požiūrių į situaciją. Apmąstant šią situaciją pasitelkiamos darbuotojo žinios apie žmogaus vystymąsi, žmonių skirtybes ir socialinių sistemų teorija (1.1 pav).



1.1 pav. Socialinio darbo procesas: jausena, mąstymas ir veikimas

---

ATVEJO PAVYZDYS

Ponia A. ateina į Psichikos ligų centrą. Socialiniam darbuotojui ji papasakoja, kad jos trylikamečiui sūnui Džonui nelabai sekasi mokykloje. Paskutiniai jo pažymiai yra D ir C lygio, o praėjusiais metais jis turėjo B ir A lygio įvertinimus. Motina pasikalbėjo su mokytoja ir sužinojo, kad Džonas nesukaupia dėmesio mokykloje ir trukdo kitiems mokiniams. Ponia A. mano, kad mokytoja nelabai gabi ir Džonui nuobodu. Po kiek laiko socialiniam darbuotojui ji pasako, kad jos vyrui neseniai paskambino P.V. ir pasakė, kad Džonas pavogė saldainį. Ponia A. įsitikinusi, kad Džonas „padarė tą baisų dalyką, nes jis kremtasi dėl reikalų mokykloje". Ji sako, kad namuose viskas tvarkoj. Jos vyras ilgai dirba savo parduotuvėje ir daug laiko praleidžia ne namie. Socialinis darbuotojas mato, kad ponia A. jaučiasi nepatogiai kalbėdama apie namus, bet ir toliau tvirtina, kad jie „yra gera šeima"; niekas iki tol neturėjo jokių rūpesčių.

Socialinis darbuotojas pažada pasikalbėti su Džonu, ponia A. pritaria. Džonas sutinka, kad jam prastai sekasi mokykloje; jis sako tiesiog negalįs dirbti. Mano, kad mokykla iš jo tikisi per daug ir ten ant jo per dažnai šaukiama, todėl jis paprasčiausiai „kvailioja". Sako nenorįs kalbėti apie saldainių vagystę. Darbuotojas klausia apie reikalus namie. Džonas atsako: „Atrodo, gerai". Darbuotojas pastebi liūdną jo balso toną, todėl paprašo apibūdinti santykius su tėčiu. Paaiškėja, kad tėčio dažnai nebūna namie, pagaliau ir Džonas sako jaučiąs, kad namie kažkas negerai; niekas apie nieką nesikalba.

Turėdamas šiuos faktus, darbuotojas pradeda galvoti apie Džono poreikius šioje situacijoje, apie trylikamečio berniuko vystymosi poreikius. Čia svarbu, kad vaikas nesijaučia saugus, o tai iš dalies paaiškintų jo elgesį mokykloje ir vagystę parduotuvėje. Darbuotojas supranta, kad mokytojas negali mokyti Džono, tai yra atlikti savo funkcijos, kai šis susirūpinęs dėl padėties namuose, kad net negali susikaupti mokykloje. Be to, trukdydamas kitiems vaikams, jų mokymuisi taip pat pakenkia. Socialinis darbuotojas taip pat žino, kad pardavėjas negali leisti, kad vogtų prekes, o Džono tėvui reikia, kad jo draugai prekybininkai būtų apie jį geros nuomonės. Svarbiausia sistema čia yra šeima. Atrodo, kad yra poreikis pagerinti bendravimą,

bet gali būti ir kitų poreikių. Ši šeima yra trečioji italų–amerikiečių šeimos karta. Socialinis darbuotojas turi pasvarstyti, kaip kultūros veiksniai veikia šeimos funkcionavimą. Jis dar nežino apie kitus susijusius poreikius, kaip socialiniam darbuotojui, jam reikia daugiau sužinoti apie situaciją.

Iš šios supaprastintos situacijos matome, kaip socialinis darbuotojas nagrinėja ponios A. ir Džono išorinį rūpestį ir vidinį kitų sistemų rūpestį ir nustato poreikį. Šioje situacijoje jis identifikuoja sistemas ir individus, turinčius poreikį, ir kiekvieno poreikius atskirai. Socialiniam darbuotojui svarbiausia Džono ir jo šeimos poreikiai, tačiau reikia apsvarstyti ir poreikį keisti Džono elgesį mokykloje ir bendruomenėje, nes berniuko elgesys yra žalingas abiem sistemoms.

Šios situacijos komponentai yra su ja susiję žmonės – vaikas, tėvai, mokytoja, prekybininkas, vaiko klasės draugai, šeimos ir klasės grupės socialinės sistemos. Tai taip pat liečia su situacija susijusią socialinę įstaigą, mokyklą, bendruomenės grupes. Ji parodo bendruomenės kultūrą ir lūkesčius, o tai ir sudaro sistemos turinį. Nustačius kiekvieno situacijos komponento poreikį, išaiškėja poreikio savitarpiškas pobūdis. Tai ir yra socialinio darbo pastangų pradžia.

SANTRAUKA

Viena iš socialinio darbo sampratų (krypčių) traktuoja socialinio darbo praktiką kaip atsaką į rūpestį ir poreikį. Rūpestis kyla iš nuojautos, kad ne viskas yra gerai. Socialiniai darbuotojai atsako į šį rūpestį, nustato nepatenkintus toje situacijoje poreikius. Tam jie pasitelkia žinias apie žmogaus vystymąsi, žmonių skirtingumus ir socialines sistemas, nustato ne tik konkretaus asmens nepatenkintą poreikį, bet ir toje situacijoje svarbių asmenų ir sistemų nepatenkintus poreikius. Kai žmonės stengiasi patenkinti savo poreikius, ir aplinka reikalauja iš jų daug jėgų, vyksta socialinio funkcionavimo procesas. Socialinis funkcionavimas yra socialinio darbo praktikos dėmesio objektas.

Socialinio darbo pastangos prasideda rūpesčiu ir jį paverčia poreikiu. Šiuo požiūriu yra svarbu nustatyti ne tik kliento, bet ir kitų individų ir socialinių sistemų, susijusių su situacija, poreikį. Dėmesys skiriamas siekiant padėti individams susidoroti ir aplinkos veiksniams, trukdantiems socialiniam funkcionavimui. Sprendimas, kokia turi būti paslauga, susijęs su tuo, kas sukelia sunkumus (kliūtis patenkinti poreikį), ir su tuo, kam pokytis reikalingas – klientui, situacijai ar abiem. Nustatydamas poreikius socialinis darbuotojas remiasi žmogaus vystymosi, socialinių sistemų ir žmonių skirtybių teorijomis.

KLAUSIMAI

1. Kaip poreikis pasireiškia?

2. Koks, jūsų manymu, yra minimalus žmogaus poreikis funkcionuoti šiuolaikinėje visuomenėje? Koks turėtų būti idealus poreikio lygis?

3. Jei socialinis darbuotojas turi spręsti tiek asmeninius, tiek visuomeninius klausimus, su kokiais sunkumais jis gali susidurti praktinėje veikloje?

4. Panagrinėkite poreikių, įskaitant asmeninius ir visuomeninius, ir bejėgiškumo esmės šiuolaikinėje visuomenėje santykį.

5. Kaip vystymosi ir žmonių skirtybių teorijos gali būti integruotos į socialinio darbo praktiką? Kuo šios dvi teorijos skiriasi?

6. Pailiustruokite sąvokas, nagrinėtas šiame skyriuje, remdamiesi jums pažįstamos socialinės sistemos pavyzdžiais.

7. Apibūdinkite savo elgesį, kai stengiatės įveikti kliūtis, ir aplinkos reikalavimus toje situacijoje, kurioje jūs dabar funkcionuojate.

IŠNAŠOS

1. Porter R. Lee, "Cause and Function", *Proceedings of the National Conference of Social Work, 1929* (Chicago: University of Chicago Press, 1930), pp. 3–20.

2. C. Wright Mills, *The Sociological Imagination* (New York: Grove Press, 1959), p. 8.

3. William Schwartz, "Private Troubles and Public Issues: One Social Work Job or Two?" in *Social Welfare Forum 1969* (New York: Columbia University Press, 1969), p.25.

4. Charlotte Towle, *Common Human Needs* (Washington, DC: National Association of Social Workers, 1945), p.37.

5. Adapted from Abraham H. Maslow, *Motivation and Personality* (New York: Harper and Row, 1954).

6. One of the best discussions of the empowerment perspective is Lorraine M. Gutierrez, "Working with Women of Color: An Empowerment Perspective", *Social Work* 35 (March 1990): 149–153.

7. Anne Minahan, Ed., *Encyclopedia of Social Work,* 18th ed. (Silver Spring, MD: National Association of Social Workers, 1987), "Human Development: Biological Perspective", "Human Development: Psychological Perspective", "Human Development: Sociocultural Perspective", pp. 835–866.

8. Erik H. Erikson, *Childhood and Society* (New York: W. W. Norton, 1950), chap. 7.

9. Ronald C. Federico, "Human Behavior and the Social Environment Within a Human Diversity Framework", in *Educating the Baccalaureate Social Worker: A Curriculum Resource Guide,* vol. 2, Betty L. Baer and Ronald C. Federico, Eds. (Cambridge, MA: Ballinger, 1979).

10. Dolores G. Norton, *The Dual Perspective* (New York: Council on Social Work Education, 1978).

11. Ann Hartman, "To Think About the Unthinkable", *Social Casework* 58 (October 1970): 467–474.

12. Genevive Dehoyos and Claigh Jensen, "The Systems Approach in American Social Work", *Social Casework* 66 (October 1985): 497–498.

13. Harriet M. Bartlett, *The Common Base of Social Work Practice* (New York: National Association of Social Workers, 1970), chap. 6.

2

SOCIALINIS DARBAS KAIP BESIPLĖTOJANTI PROFESIJA

Numatomi mokymosi rezultatai

1. Profesijos esmės ir socialinio darbo, kaip profesijos, suvokimas.
2. Sąvokų – *įvertinimas, žmogus situacijoje, santykiai, procesas* ir *intervencija* – ir jų plėtros supratimas.
3. Kaip ankstesnės sąvokos lemia šiuolaikinio socialinio darbo praktikos esmę.
4. Socialinio darbo praktikos dabarties ir ateities klausimai.

Socialinis darbas, kaip kintanti ir besiplėtojanti profesija, yra antra svarbi socialinio darbo praktikos tema. Siekiant suprasti šiuolaikinio socialinio darbo ir praktikos esmę, būtina turėti supratimą apie tai, kaip ši profesija atsirado ir vystėsi. Šiuolaikinė socialinio darbo praktika yra ankstesnių laikų ir situacijų paveldas. Atsaką į poreikį visada lėmė konkretaus laikmečio įvykiai ir filosofija, žinios ir socialinės gerovės reikalai ir įvykiai.

Nors socialinio darbo profesijos raida, įskaitant teorinę jos dalį, yra susijusi su socialinės gerovės kitimu JAV, šie du dalykai nėra tas pats[1]. Kiekvieną šiuolaikinės bendrosios socialinio darbo krypties praktikos sąvoką praturtina profesijos tobulėjimo sąvoka, ypač tai, kaip vystėsi praktikos teorinė dalis. Čia atkreiptinas dėmesys į ankstesnių laikų praktikos sampratas.

Socialinis darbas – jo ištakos pats gyvenimas, idėjos kilmės laikas – devynioliktojo amžiaus pabaiga ir dvidešimtojo amžiaus pradžia, yra palyginti jauna profesija, nors jos šaknų randama judaizme ir krikščionybėje. Visos profesijos turi keistis, kad patenkintų kintamo laikmečio poreikius. Socialinis darbas, kaip jauna profesija, plėtojosi ir kito priklausomai ne tik nuo problemų pobūdžio ir besikeičiančių laikų klimato, bet kartu besivystant žinioms, vertybėms ir įgūdžiams.

Norint suprasti socialinio darbo teorijos ir praktikos raidą, būtina pastudijuoti profesijos esmę apskritai ir žinoti socialinio darbo pagrindus. Kadangi nuolatinis žinių kaupimas yra vienas iš svarbių profesijos aspektų, supratimas apie praktikos teorijos raidą praturtina šiuolaikinio socialinio darbo praktikos ir teorijos sampratą.

SOCIALINIS DARBAS KAIP PROFESIJA

Nėra aiškaus ir išsamaus *profesijos* apibrėžimo[2]. Daug kartų mėginta apibrėžti profesijos požymius. Nors tebediskutuojama, ar socialinis darbas yra profesija, pagal daugelį profesijos apibrėžimų ir kriterijų jis atitinka profesijai keliamus reikalavimus. Ernest Greenwood teigimu, visoms profesijoms būdinga: 1) susisteminta teorija;

2) galia arba kompetencija; 3) bendruomenės sankcijos; 4) etikos kodeksas; 5) kultūra[3]. Šiais požymiais remiamasi, diskutuojant apie socialinį darbą kaip apie profesiją.

Leslie Leighninger pavadino šį Greenwood apibrėžimą *charakteringų požymių požiūriu*. Ji pastebi, kad *proceso modelis* pabrėžia judėjimą profesionalaus statuso, ypač profesinių organizacijų vystymosi ir profesinio švietimo link[4]. Kitas požiūris galėtų būti jėgos (kontrolės) požiūris, analizuojantis profesijos statusą. Paslaugų teikimo kompetencija ir monopolija yra laikomi profesinio statuso indikatoriais[5]. Elizabeth Howe atkreipė dėmesį, kad yra profesijų, pavyzdžiui, medicina ir teisė, kurios veikia pagal *privačios praktikos modelį*. Jos siūlymu, kitos profesijos, pavyzdžiui, socialinis darbas, kurių atstovai daugiausia dirba agentūrose, turėtų veikti pagal vadinamąjį *viešąjį modelį*. Šie du modeliai skiriasi autonomija. Viešosios profesijos labiau yra priklausomos ir kontroliuojamos visuomenės. Viešųjų profesijų specialistai ne tik turi mažiau autonomijos, bet jie dar yra atsakingi klientams, agentūroms ir tiems, kam atsakinga agentūra[6].

Nagrinėjant socialinį darbą, kaip profesiją, atrodo, geriausiai remtis Greenwood požymiais. Vienas iš požymių yra susisteminta teorija. Dėl sudėtingos žmogaus situacijos apskritai ir kitų veiksnių, kurie toliau aptariami šiame ir trečiame skyriuose, šis vystymasis yra nebaigtas. Naudinga pamąstyti apie socialinio darbo profesijos (proceso modelis) žinių bagažo kūrimą. Pagal šį požiūrį, socialinis darbas yra tebesivystanti profesija ir galima atsižvelgti į praeities įtaką dabarčiai (žr. kitą šio skyriaus temą – *Socialinio darbo žinių raida*).

Kalbant apie kompetencijas ir bendruomenės sankcijų požymius naudinga pasitelkti galios ir kontrolės modelį. Socialinio darbo profesija nesukūrė socialinio funkcionavimo paslaugų monopolijos. Tai tik viena iš daugelio profesijų (švietimas, slauga), susijusių su socialiniu funkcionavimu. Be to, dažni atvejai, kai ypač viešųjų socialinės gerovės agentūrų darbuotojai, atliekantys kai kurias funkcijas, vadina save socialiniais darbuotojais, nors neturi jokio profesionalaus socialinio darbo išsimokslinimo. Tik pastaruoju metu priimti įstatymai padėjo nustatyti, kas yra socialinis darbuotojas. Tai siejasi su kvalifikacija (bakalauro ir magistro laipsniais). Per licencijavimo ir kitus įstatymus dabar yra įmanomas tam tikras valdymas, bendruomenės sankcijos, pripažįstama ekspertizės ir jos paslaugų sritis. Etikos kodeksu ir kultūra rūpinasi Nacionalinė socialinių darbuotojų asociacija (NSDA)[AB]. NSDA *Etikos kodeksas*, kuris buvo pataisytas 1996 metais (žr. 3.1 lentelę) nagrinėjamas 3 skyriuje kaip vertybių sistemos, į kurią socialinis darbuotojas turi atsižvelgti darydamas praktinius sprendimus, dalis.

Aptarus Greenwood pateiktus profesijos požymius ir panagrinėjus kitus profesiją apibūdinančius modelius, atrodytų visiškai tinkamu laikyti socialinį darbą besiplėtojančia profesija. Tačiau tai nereiškia, kad socialinis darbas nėra profesija. Socialinis darbas turi profesijai reikalingų bruožų, tačiau jie nuolat keičiasi ir keisis bei tobulės. Žinant, kaip atsirado ir buvo kuriama šios profesijos teorija, lengviau suprasti, kodėl šiuolaikinė socialinio darbo praktika, ypač bendroji, yra iš dalies praeities praktikos tąsa.

[AB] Kalbama apie JAV socialinių darbuotojų NVO (Red. past.).

SOCIALINIO DARBO ŽINIŲ RAIDA

Plėtojantis socialiniam darbui išsirutuliojo keletas sąvokų, kurios tapo reikšming kalbant apie praktikos esmę. Svarbios penkios sąvokos, kad galėtume suprasti, ka kito teorinės žinios, ne izoliuotai, bet šių dienų socialinės gerovės požiūriu. Šios penki sąvokos yra: *įvertinimas, žmogus situacijoje, santykiai, procesas* ir *intervencij*

Čia neįmanoma pateikti visų socialinės istorijos ir jos įtakos socialinėn institucijoms ar pačios profesijos istorijos detalių[7]. (žr. 2.1 lentelę šio skyria pabaigoje – šios istorinės medžiagos santrauką). Atkreiptinas dėmesys, kaip ši penkios sąvokos atsirado „įvairiais laikotarpiais". Šios studijos šaltiniai daugiausia bu knygos, dažniausiai cituotos to meto socialinio darbo literatūroje. Kadangi socialin darbo praktikos teorija buvo stipriai veikiama atvejo metodo, dauguma čia pateikt medžiagos yra būtent iš tos socialinio darbo srities. Be to, nagrinėjamas tiek grupin darbas, tiek bendruomenės organizacijų veikla. Šios penkios sąvokos labai svarbi aiškinant bendrąją praktiką ir jomis bus remiamasi kituose knygos skyriuose.

Iki 1920 metų

Ankstyvoji socialinio darbo praktika bendrai vadinama ikiteorine. Socialiniai darbuotoj matė poreikius ir į juos atsakydavo. Jie rėmėsi to meto pragmatine filosofija, buv liberalaus judėjimo dalis, turėjo susiformavusį požiūrį į skurdo ir neturto priežastingum manė jį kylant iš individualių trūkumų – tinginystės, blogo vadovavimo arba alkoholizmo Buvo įsitikinę, kad vadovaudamiesi „draugiško vizitatoriaus" požiūriu galės padėt žmonėms įveikti kylančius sunkumus.

Pirmasis didelis socialinio darbo praktikos teorijos veikalas buvo Mary Richmon *Socialinė diagnozė*[8], kuriame autorė pateikė originalią įvertinimo struktūrą. Dej dažniau buvo vartojamas terminas **diagnozė** nei *įvertinimas*. Tai buvo skolinys i medicinos terminijos ir tapo vadinamuoju **medicinos modeliu.**

Richmond darbe parodomas periodas, kai socialinio darbo praktikai didelę įtak darė socialiniai mokslai, ypač sociologija. Psichologija tuo metu dar nebuvo pasiekus tokio lygio, kad asmenybę galėtų traktuoti kitaip nei globaliais, netiksliais terminais. Dominavo plati abstrakti studija, nes buvo daug neaiškumų, kurie veiksniai turi didžiausią įtaką diagnozei. Buvo nusistovėjusi nuostata, kad egzistuoja priežasties ir pasekmės ryšys; kitais žodžiais tariant, socialinis darbuotojas ieškojo problemos priežasties. Paprastai buvo manoma, kad priežastis yra arba moralinis neadekvatumas, arba netinkamas socialinių išteklių naudojimas. To meto socialinio darbo dėmesio centre buvo kruopštus, gilus, sistemingas aplinkos, kurioje egzistavo poreikis, tyrimas ir po to tyrimo rezultatų susumavimas. Tokiu būdu socialinis darbuotojas susidarydavo tikslų situacijos vaizdą. Tai buvo **mokslinė filantropija,** socialinės situacijos studija.

Informacija, kurią reikėjo surinkti ir pateikti kaip aprašymą, turėjo būti visavertė, išsami ir iki smulkmenų specifinė. Reikėjo surinkti medžiagą ne tik apie klientą, bet ir jo šeimą, kitus giminaičius, mokyklas, medicinos šaltinius, darbdavius, kaimynus ir su tuo susijusius dokumentus. Vyraujantys principai iš esmės buvo sociologiniai. Richmond apibrėžė diagnozę kaip *pastangas pateikti kiek įmanoma tikslesnį situacijos ir asmenybės, taip pat asmenų, kurie kaip nors susiję ar nuo kurių priklauso klientas, vaizdą, santykį su tos bendruomenės institucijomis*[9].

Kurį laiką manyta, kad stropus informacijos rinkimas padės savaime suprasti problemos priežastį. Vėliau buvo tikima, kad žinant priežastį, bus lengva taikyti kažkokias priemones. Pagal šią idėją, kuri atsirado Labdaros organizacijos visuomenėje, problema pirmiausia yra pats individas. Skurdas laikomas amoralumo, išlaidavimo, girtuokliavimo padariniu. Apgyvendinimo namai – grupinio darbo metodo pradininkai vertino tas pačias socialines sąlygas, tik kitokiu požiūriu. Jų nuomone, problemų šaltinis yra aplinka ir nežinojimas, kaip įveikti savo aplinkos problemas. Šių namų darbuotojai organizuodavo švietimo ir kitokią turiningą veiklą ir dirbdavo toje politinėje sistemoje, kad pasiektų reikiamą pokytį.

Profesionalaus socialinio darbo pradžia buvo atsakas į socialinę XX a. pradžios aplinką, laiką, kai nauji imigrantai, skirtingų kultūrų ir gyvenimo stiliaus, kėlė nerimą didesnei visuomenei. Tai taip pat buvo laikas, kai aktyviai dirbo progresyvūs veikėjai ir darė reformas, tikėdami, jog jos panaikins skurdą. Šioje epochoje vystėsi socialiniai mokslai, jų atstovai tikėjo, kad pritaikius mokslinį metodą galima nustatyti skurdo ir nukrypimų nuo normų priežastis. Manyta, kad nustačius priežastis, savaime paaiškės sprendimo būdai ir socialinės blogybės bus panaikintos.

Pasakymas *socialinio darbo praktikos teorija* – teorija apie socialinio darbo *praktiką* (kaip priešpriešinimas žmogaus tam tikroje situacijoje supratimo teorijai) rodė pastangas dirbti su naujais imigrantais taip, kad jie galėtų gyventi „moraliai", tokiu būdu išvengdami skurdo. Kaip buvo pastebėta, tai buvo stipriai grindžiama naujomis sociologinėmis mintimis ir skatino skrupulingai ieškoti faktų, kurie atskleistų nukrypimų priežastis. Ši ankstyvosios praktikos teorijos raida buvo moksliškai pagrįstas atsakas į rūpestį. Mokslas turėjo būti pagrįstas faktais, o faktai padėdavo rasti atsakymus. Taigi atsakymai į klausimą, kaip padėti, – faktų visuma. Didelis dėmesys diagnozei (įvertinimui) buvo ir lieka labai svarbiu šiuolaikinės socialinio darbo praktikos elementas.

1921–1930 metai

Iki 1930 m. diagnozės nustatymo samprata labai pasikeitė. Tuo laikotarpiu daug darbų parašyta apie tai, kaip priėmė ir taikė Froido psichoanalizės idėjas socialiniai darbuotojai[10]. Nors dažnai stengtasi parodyti, kad šis psichoanalizės perėmimas nebuvo visiškas ir dramatiškas, Froido įtaka buvo vis dėlto stipri ir truko gana ilgai[11]. Socialinio elgesio psichologiniai aspektai tapo įtakingiausiu *atvejo socialinės istorijos* aspektu.

Milfordo konferencijos (grupės, kuri atstovavo organizacijoms, taikančioms atvejo metodą ir ieškančioms bendrumų skirtingose aplinkose, pavyzdžiui, ligoninėse ir mokyklose) pranešimas atspindėjo socialinio darbo teorijos raidą trečiajame dešimtmetyje. Pranešime nurodyti įvairių praktikos sričių bendri elementai. Be to, pažymėta, kad egzistuoja specifika, būdinga konkrečiai praktikai, pavyzdžiui, medicinos terminijos supratimas medicinos srities socialiniame darbe. Socialinės istorijos komponentas buvo bendras ir vienijantis visoms sritims.

Šiame pranešime taip pat pradėta rutulioti *intervencijos* (poveikio) sąvoka, nors ir buvo vartojama medicinos sąvoka ***gydymas***. Šiuo etapu gydymas buvo skirtas teikti pagalbą klientui, padėti jam „prisitaikyti"[AB] ir dėmesys buvo kreipiamas į nukrypimus nuo socialinių standartų. To meto trys fundamentalūs procesai buvo šie: 1) panaudoti šaltinius; 2) padėti klientui susivokti; 3) pagalba klientui „kuriant jo (jos) paties (pačios) socialinę programą"[12].

[AB] Originalo kalboje vartojamas *„to adjust"*. Žodžiu *prisitaikyti* verčiamas ir angliškasis *to adapt*.

Užuot kreipęs dėmesį į socialinę situaciją, socialinis darbuotojas labiau rūpinosi „vertybėmis ir prasme kaip individualia patirtimi“[13]. Dėmesio centre – individas ir detalus jo elgesio, pažiūrų ir santykių tyrimas. Išskirtinis dėmesys kreipiamas į ankstyvosios vaikystės patirtį. Informacijos šaltiniai skirtingi; buvo manoma, kad informacija priklauso nuo individo, norint sužinoti, kiek prasmingi jam buvo įvairūs potyriai. Tik atsargiai kalbantis su klientu buvo galima susidaryti visą reikiamą vaizdą. Įvertinimas, arba diagnozė, organizuojami geriau nei praeityje, kai buvo labiau pabrėžiama priežastis ir pasekmė.

Gydymo (intervencijos) sąvoka pakito – nuo „impulsyvių veiksmų kliento atžvilgiu“ iki „pagarbos kliento individualybei, o tai skatino susitapatinti su kliento patirtimi“. Tuo metu buvo labai mažai žinių apie gydymą.

Didelis dėmesys skiriamas socialinio darbuotojo ir kliento santykiams. Prasminga darbuotojo ir kliento tarpusavio sąveika buvo vertinama kaip gyvybiškai svarbi patirtis darbuotojui suprantant klientą ir organizuojant pagalbą[14]. Toks požiūris reiškė, kad pamažu atsisakoma požiūrio „daryti kam nors“ ar „daryti dėl ko nors“. To meto socialinio darbo teorijoje atsispindėjo tiek anuomet būdingas individualizmas, tiek sumažėjęs dėmesys socialinėms problemoms. Psichologija, ypač psichoanalizė, teorija, aiškinanti individo funkcionavimą taip, kaip nebuvo įmanoma paaiškinti iki tol, tapo gyvybiškai svarbi. Tiek visuomenė, tiek ir socialinis darbas pažvelgė į vidinį pasaulį. Ieškoma jo teorinio pagrindo; siekiama išskirti socialinį darbą kaip profesiją, ieškoma bendrų žinių, tinkamų įvairiomis aplinkybėmis; ieškota šio darbo platesnių funkcijų, nei tik padėti skurdo nuvargintoms grupėms. Kadangi žinių bagažas pradėjo plėtotis, kilo poreikis išreikšti ir perduoti tas žinias. Taigi pradėtas skirti didelis dėmesys mokymui ir teorijos plėtotei.

Šiuo laikotarpiu darbas grupėse didesnį dėmesį skyrė ne sąlygoms, bet žmonėms. Vis labiau plėtojosi neformalus mokymas, o John Dewey darbas buvo ypač įtakingas. Plėtėsi jaunimo paslaugų organizacijų veikla, rekreacija. Tokiu būdu didelis dėmesys buvo skiriamas įvairiai veiklai ir grupiniams procesams, kaip priemonėms, užtikrinančioms plėtrą, demokratinį funkcionavimą ir pokyčius. To meto palikimą šių dienų praktikai galima apibūdinti kaip ėjimą nuo darbo **klientui** ar **dėl kliento** prie darbo **su klientu**.

1931–1945 metai

Per šį laikotarpį pasireiškė Gordon Hamilton, garsi diagnostinio požiūrio į socialinio darbo praktiką teoretikė, pateikusi konkretų **diagnozės** termino aiškinimą. 1940 metais ji diagnozę apibūdino taip: „Darbas su tam tikra hipoteze, mėginant suprasti tiek žmogų ir jo problemą, tiek ir pačią problemą“[15]. Diagnozės sąvoka apėmė ir kliento subjektyvų situacijos vertinimą. Diagnostinis teiginys buvo laikomas aiškinamuoju ir visuomet negalutiniu, bandomuoju.

Iš tokio diagnozės sąvokos aiškinimo atsirado kita sąvoka *asmuo situacijoje* - interpretacija to, kaip asmuo vertina situaciją. Hamilton šią interpretaciją manė esant labiau vertinamąja nei diagnostine. Vertinimo požiūriu nagrinėti klientui prieinami šaltiniai ir pripažįstama, kad problemos yra tiek individualios, tiek socialinės.

Pagalbos procesas apibendrintai buvo vadinamas „tyrimas, diagnozė, gydymas“. Šie trys pagalbos proceso etapai dažnai buvo atliekami ne logine seka, etapas po etapo, bet dažnai lygia greta[16].

Gydymo santykiai buvo labai svarbūs teikiant pagalbą klientui. Šių santykių esmė priklausė tiek nuo kliento poreikio, tiek nuo jam teikiamos paslaugos. Hamilton apibrėžė **gydymą** kaip „paslaugos teikimą“ arba „veikimą dėl ko nors“[17]. Tai gali būti susiję su socialinių išteklių trūkumu, programos koregavimu, išteklių pritaikymu, taip pat pasitelkus patarėjus arba taikant terapiją.

Hamilton socialinio darbo teorija, išdėstyta knygoje „Atvejo socialinio darbo teorija ir praktika“ (1940 m. ir 1951 m. leidimai), daugelį metų buvo svarbiu vieno požiūrio į socialinio darbo praktiką egzistavimo pavyzdžiu. Šis požiūris yra žinomas kaip **diagnostinis požiūris**. Hamilton klasikinė formuluotė padarė didelę įtaką vėlesnei praktikai ir ja yra plačiai grindžiama vėlesnių praktikų teorijos raida. Šis požiūris buvo grindžiamas psichoanalitiniu mąstymu ir liko svarbiu veiksniu analizuojant asmenybę.

Kartu plėtotas ir kitas – **funkcinis požiūris** į praktiką. Pagal šį požiūrį, klientas nėra silpnas ar turintis nukrypimų žmogus, bet asmuo, kuriam reikia specifinės paslaugos. Toks požiūris plėtotas Otto Rank darbuose. Šio požiūrio ištakos – Jessie Taft ir Herbert Aptekar darbai[18].

Funkciniu požiūriu terminas *diagnozė* jau turėjo kitokią prasmę (palyginti su diagnostiniu požiūriu). Tai buvo socialinio darbuotojo ir kliento pastangos sužinoti, ar yra pagrindo dirbti kartu. Šis požiūris skatino ne teikti paramą, o dirbti drauge. Tai buvo profesiniai santykiai, kai darbuotojas atliko agentūros funkciją ir dirbdamas taikė savo profesines žinias. Pagal šį požiūrį, santykiai buvo traktuojami kaip procesas, turintis pradžią, eigą ir pabaigą. Plėtojantis tiems santykiams ir atskiriems asmenims pradėjus veikti vienas kitą, atsirado pokyčio galimybė.

Trečias svarbus socialinio darbo teorijos 1931–1945 metų raidos etapo laimėjimas buvo socialinio grupinio darbo ir darbo bendruomenėse, kaip socialinio darbo metodų, pripažinimas. Hamilton pabrėžė grupinio proceso, kaip priemonės suprasti šeimą, svarbą. Deja, iš tikrųjų šių naujų metodų kūrimasis buvo tik pradinėje stadijoje.

Vaisinga teorijos plėtotė ketvirtojo dešimtmečio pabaigoje ir penktojo pradžioje buvo bent jau iš dalies Depresijos laikotarpio didžiulės įtakos socialiniam darbui išdava. Daugiau senosios teorijos apie asmeninius trūkumus, kaip apie skurdo ir neturto priežastį, nebuvo naudojamos. Atvirkščiai, asmens situacija buvo vertinama pagal tai, kaip ji atsiliepdavo jo gerovei. Psichologijos žinios, ypač pagrįstos Froido darbais, leido suvesti nuokrypius ir jų priežastis į asmenybės vidinius klodus ir pasiūlė pritaikomą bei organizuotą asmenybės įvertinimo teoriją.

Domėjimasis psichologine sritimi ir toliau didėjo, kai vyriausybinės organizacijos perėmė aprūpinimo socialinėmis pašalpomis darbą. Privačios agentūros galėjo labiau sutelkti dėmesį į psichologinius veiksnius, taip pat į naujas klientų grupes. 1930 metų pradžioje socialiniai darbuotojai buvo per daug užsiėmę darbu su žmonėmis ir jų poreikiais, kad įsitrauktų į teorijos plėtotę, tačiau vėliau jie skyrė laiko apmąstymams, apibendrino savo patirtį, o tai labai praturtino teorijos raidą. Vienas svarbus dalykas, kuris išliko iš to meto, yra suvokimas, kad individą reikia matyti jo situacijoje (kontekste arba aplinkoje) ir į šią dimensiją atsižvelgti atliekant vertinimą.

1946–1960 metai

Šio laikotarpio pradžioje tebevyravo diagnostinio ir funkcinio požiūrių prieštaringumas. Socialiniai darbuotojai arba rėmėsi Froido psichoanalitiniu požiūriu ir buvo diagnostinės praktikos mokyklos šalininkai, arba vadovavosi Rank požiūriu, kuris buvo būdingas funkcinio požiūrio mokyklai. Teorijoje daugiausia buvo dėstoma viena ar kita pozicija ir aiškinamos abiejų pozicijų detalės. 1951 metais išleista papildyta 1940 metų Hamilton knyga[19]. Į ją įtrauktos naujos psichoanalizės idėjos ir aiškinami psichoanalizės ir socialinio darbo skirtumai. Palyginti daugiau dėmesio skirta diagnostinei teorijai. Plačiau kalbama apie paramą ir daug dėmesio skiriama asmens vidiniams veiksniams.

1957 metais knygoje „Situacinio darbo santykiai"[20] Felix Biestek šiuos santykius apibūdino kaip „dinamišką darbuotojo ir kliento požiūrių ir emocijų, siekiant padėti klientui geriau prisitaikyti prie jo aplinkos, sąveiką". Jis taip pat apibūdino septynis tų santykių principus:

1. Individualizacija;
2. Tikslinga jausmų išraiška;
3. Kontroliuojama emocinė aplinka;
4. Priėmimas;
5. Nesmerkiantis požiūris;
6. Kliento apsisprendimas;
7. Konfidencialumas[21].

Biestek darbas yra socialinio darbo teorijos plėtros ir konkretinimo tuo laikotarpiu pavyzdys.

Šio laikotarpio pabaigoje Helen Harris Perlman knygoje „Socialinis darbas: problemos sprendimo procesas" pateikiama nauja atvejo socialinio darbo formuluotė[22]. Daugeliu atvejų šis naujas apibūdinimas buvo tarsi diagnostinio ir funkcinio požiūrių susiliejimas ir faktiškai reiškė šių požiūrių priešpriešinimo pabaigą. Perlman vertinimu, socialinio darbo pastangos yra atvejis, kai „asmuo ateina į tam tikrą vietą, kur profesionalas padeda jam per tam tikrą procesą"[23].

Autorė ir toliau vartojo terminą **diagnozė**, bet jos suteikiama šio termino prasmė artimesnė terminui **įvertinimas**, kuris yra vartojamas šiuolaikinėje socialinio darbo literatūroje. Jos supratimu, diagnozė yra dinamiška „prieštaringų jėgų tarpusavio sąveika kliento probleminėje situacijoje"[24]. Diagnozė buvo laikoma nenutrūkstamu procesu, kuris suteikia darbui „ribas, aktualumą ir kryptį". Tai buvo mąstymas, susijęs su problemos sprendimu[25].

H. Perlman savo knygoje atkreipė dėmesį į asmenybės *ego* funkcijas. Tai prieštarauja ankstesnio laikotarpio diagnostiniam požiūriui, pagal kurį, pasąmonė, *ego* ir *superego* buvo laikomi vienodai svarbūs. Adaptacija traktuojama kaip viena iš *ego* funkcijų. Perlman darbuose sąvoką *įveika*[AB] vartojama kalbant apie adaptaciją, o tai, galima sakyti, yra požiūrio į asmenį jo situacijoje aspektas.

Perlman atvejo socialinį darbą teigė esant procesą – problemos sprendimo procesą, ji nagrinėjo proceso idėją ar, kitaip sakant, judėjimo idėją. Manė, kad darbuotojo ir kliento santykiai yra esminis dalykas sprendžiant problemą. Profesionalūs santykiai turėjo būti tikslingi, pripažįstantys, paremiantys ir auklėjantys.

[AB] Originalo kalboje vartojamas į lietuvių kalbą sunkiai verčiamas žodis *coping*. Čia ir kitur versime žodžiu *įveika*.

Jos darbai yra pagrįsti žmogaus kompetencijos suvokimu ir kad žmogus turi tikslą šią kompetenciją tobulinti. Problemos buvo suvokiamos ne kaip patologijos dalykas, o žmogaus gyvenimo dalis. Pamažu socialiniame darbe iškyla ir ima plėtotis socialinio funkcionavimo aspektas.

Kita verta paminėti kryptis buvo literatūros, kurioje pradėta apibrėžti ir specifikuoti teorines žinias, kuriomis buvo grindžiama praktika, atsiradimas. Šioje literatūroje aprašytas ne tik atvejo socialinio darbo metodas, bet ir grupinio ir bendruomeninio darbo metodai[26]. Šie du metodai rėmėsi sociologijos teorija. Labiausiai buvo domimasi darbo mažose grupėse proceso žiniomis, grupės narių sąveikos vertinimas taip pat buvo plačiai diskutuojamas. Iš dalies šių metodų dėmesio centre buvo augimas kaip procesas. Pradėti nagrinėti ryšiai su ne klientais, taip pat dėti bendri socialinio darbo praktikos pamatai – tų sąvokų, kurias buvo galima pritaikyti praktiškai, nesvarbu, su kuria sistema buvo dirbama.

Socialinis darbas, kaip ir pati visuomenė, kurios dalis jis buvo, per 1945–1960 metus išsiplėtė. Tai nebuvo didelių neramumų ar pasikeitimų laikotarpis, labiau konformizmo ar kartais paviršutiniškų sprendimų priėmimo laikotarpis. Buvo tikima, kad skurdas pamažu nyksta, todėl ši tema nebuvo svarstoma. Daug socialinio darbo energijos skirta profesiniam organizavimui ir mokymui. Klientų dauguma buvo ne vargingos, bet vidutinės klasės žmonės, kurie susidurdavo su prisitaikymo problemomis. Tokia orientacija atspindėjo turtingos visuomenės iliuziją. Tai buvo socialinio darbo laikotarpis, kai siekiant unifikuotos profesijos atsispindėjo pati to laiko dvasia. Teorija buvo plėtojama konstatuojant požiūrį (funkcinį ar diagnostinį), o vėliau jį ginant. Tokiu būdu buvo plečiama egzistuojanti teorija ir kuriamos naujos teorijos, ieškant unifikuoto požiūrio. Du reikšmingi per šį laikotarpį pasiekti dalykai: mintys apie darbuotojo ir kliento santykius bei suvokimas, kad praktika yra ir procesas.

1961–1975 metai

Šiuo laikotarpiu socialinio darbo teorija ypač plėtota, kadangi atsirado daug naujų paslaugų teikimo galimybių, naujų probleminių sričių ir naujų klientų grupių. Seni metodai buvo taikomi tam pasitelkiant naujus būdus. Nagrinėjant teorijos raidą šiuo laikotarpiu, atkreipiamas dėmesys į šiuos dalykus: 1) toliau tobulinami tradiciniai metodai; 2) plėtojamas integruotas požiūris į praktiką; 3) atsiranda naujų požiūrių į praktiką, kai vartojamos naujos sąvokos, taikomos teikiant paslaugas specifinėms klientų grupėms.

Septintajame dešimtmetyje ir diagnostinis (dabar vadinamas **psichosocialiniu**), ir funkcinis požiūriai toliau plėtoti ir atnaujinti[27]. Abiejų požiūrių formuluotės priartėjo prie tobulos teorijos lygio. Tos naujos formuluotės ne tik plėtojo teoriją ir penkių sąvokų (*įvertinimas, asmuo tam tikroje situacijoje, procesas, santykiai* ir *intervencija*) sampratą, bet ir inkorporavo naujas teorijas iš socialinių mokslų. Pradėtos taikyti socialinių sistemų teorija ir komunikacijų teorija[28].

Šio laikotarpio pirmojoje pusėje jau įsitvirtina sąvokos *darbas grupėje*[29] ir *bendruomenės organizavimo darbas*[30]. Šių sąvokų formuluotės ne tik toliau plėtojo praktikos teoriją, bet ir leido pradėti identifikuoti *individualaus darbo, grupės darbo* ir *bendruomenės darbo* universalių sąvokų vartojimą. Atsirado galimybė nustatyti teorinius visų socialinio darbo praktikos tipų bendrumus.

Svarbu pažymėti, kad nuo medicinos terminų *diagnozė* ir *gydymas* pereita prie bendresnių terminų – *įvertinimas* ir *intervencija*. Plėtojantis bendruomenės orga-

nizacijos teorijai, terminai *įvertinimas* ir *intervencija* papildyti, nes buvo nustatyti bendrumai.

Proceso sąvokos vartojimo šio laikotarpio pirmojoje pusėje studijavimas rod kad problemos sprendimo proceso sąvoka buvo visą laiką vartojama kalbant apie tr tradicinius socialinio darbo metodus: individualų darbą, darbą grupėse ir bendruomen organizavimą. Šiuo laikotarpiu problemos ir jų sprendimo proceso taikym individualiame darbe atsispindi Perlman požiūryje. Procesas reiškė judėjimą.

Sąvokos *asmuo tam tikroje situacijoje* bei *kliento ir darbuotojo santyki* išplėstos pritaikius naują socialinio mokslo teoriją. 1970 metais įvyko socialinių sistem teorijos, kaip labai reikšmingos socialinio darbo pagalbininkės, panaudojimo šuolis.

Taip pat išplėsta *santykių* sąvoka. Šie santykiai laikomi labai svarbūs ne t klientui ir darbuotojui, bet literatūroje atkreiptas dėmesys ir į santykius grupėje b bendruomenėje. Šiuo laikotarpiu buvo pradėta diskutuoti sąvoka *tarpusavio sąveik įgūdžiai*; tai sąvoka, labai glaudžiai susijusi su santykių terminu, išplėtusi šio termin prasmę.

1970 metais du kartus mėginta konceptualizuoti socialinį darbą, sujungti jį į vien visumą. Carole Meyer knygoje „Socialinio darbo praktika: Atsakas į urbanistinę krizę teigė, kad reikia naujos sąvokos, nes esama teorija jau nepatenkino naujų poreikių atsiradusių dėl 1960 metais urbanistinės sumaišties[31]. Kitas svarbus darbas Harriet Bartlett „Socialinio darbo praktikos bendras pagrindas". Parašyti šią knygą paskatin socialinio darbo profesijos poreikis specifikuoti praktikos esmę[32]. Abiejose šios knygose nagrinėjamos penkios sąvokos. Nors abiejose knygose daugiau dėmesio skiriama integracijos problemoms nei teorijai plėtoti, jose pateikiama ir keletas nauding sąvokų. Bartlett apibrėžė tokias sąvokas: *socialinis funkcionavimas, profesini sprendimas vertinant* ir *intervencijos veiksmas*. Meyer nagrinėjo tokias sąvokas *individualizavimo procesas, intervencijos momentai* ir *veiksmų planas*. Ji nagrinėjo diagnostinį procesą kaip įvertinimo būdą, o intervenciją – kaip keletą galimybių, vadinam *intervencijos repertuaru*. Šios dvi knygos buvo svarbus posūkis plėtojant teoriją. Toliau nebeplėtotos tradicinių metodų – individualaus, grupinio ar darbo bendruomenėje teorijos. Kuriama unifikuota socialinio darbo profesijos teorija ir ji turėjo atitikti konkrečias problemas ir poreikius.

1970 metų pradžioje pasirodė keletas vadovėlių, kuriuose pateikti integralūs apibendrinimai[33]. Allen Pincus ir Anne Minahan tekstai susilaukė didžiausio pripažinimo. Pagal jų požiūrį, socialinis darbas yra suplanuotas pokytis, turintis intervencijos planą, pagrįstą problemos įvertinimu. Įvertinimas „padėjo nustatyti problemas, analizavo socialinės situacijos dinamiškumą, nustatė tikslus, numatė užduotis ir strategijas, stabilizavo pokyčio pastangas"[34]. Vienas iš svarbiausių šio požiūrio aspektų buvo įtakos naudojimas – „poveikis žmogaus ar sistemos vystymosi sąlygoms"[35]. Santykiai buvo laikomi šio proceso dalimi. Pincus ir Minahan teorijoje taip pat vartojamos penkios sąvokos, tačiau yra siejamos naujais būdais ir prie šių penkių pridedamos naujos. Socialinio darbo profesija plėtojasi naujo mąstymo apie praktiką linkme, buvo einama naujos praktikos konceptualizacijos link.

Šio meto svarbiausiu laimėjimu galima laikyti pastangas kurti vadinamuosius *integruotus metodus* arba *bendrąją praktiką*. Tai lėmė atsirandančios naujos paslaugos, naujos klientų grupės, kurios, pastebėta, nebetilpo į tradicinius individualaus, grupinio ar darbo bendruomenėje metodų rėmus. Reikėjo metodų derinio, norint atliepti į problemų ir situacijų, kurias pateikdavo klientai, sudėtingumą. Nacionalinės socialinių

darbuotojų asociacijos ir kitų organizacijų pastangų unifikuoti profesiją dėka atsirado socialinės sąlygos, nulėmusios teorinius apibendrinimus. Federaliniai *Didžiosios visuomenės* ir *Karas skurdui* įstatymai suteikė galimybę įkurti mokslo fondus, o tai leido sparčiau plėtoti teoriją. Atradus socialinį darbą kaimo vietovėse taip pat prireikė bendrojo požiūrio. Tiek visuomeniniu, tiek profesiniu požiūriu tai buvo tinkamas laikas kurti socialinio darbo teoriją.

Trečia šio laikotarpio kryptis – naujo požiūrio į praktiką plėtojimas, atkreiptas dėmesys į specifinius poreikius. Ši kryptis atsirado 1960 metais, kai dėmesio objektu tapo šeima ir pradėjo plėtototis darbo su šeima požiūris[36]. Susidomėta trumpalaikiu individualiu darbu, ypač krizių intervencija. Kadangi socialiniai darbuotojai pradėjo dirbti su naujomis klientų grupėmis ir atsirado naujų problemų, reikėjo naujo požiūrio, specifinio dirbant su ir dėl klientų, nes anksčiau buvo naudojamas bendrasis požiūris. To meto grupės darbo ir darbo bendruomenėje praktikos tyrinėjimai parodė, kad daugiau nei vienas požiūris plėtotas taikant kiekvieną tradicinį metodą[37]. 1969 metais įvyko simpoziumas Charlotte Towle atminti, kuriame buvo pristatyti patys svarbiausi teoriniai požiūriai į individualaus darbo praktiką[38].

Per šį laikotarpį kitose pagalbos profesijose taip pat atsirado naujų idėjų, ir daugelis socialinių darbuotojų pritaikė tokius požiūrius kaip tarpusavio sąveikos analizė, elgesio modifikavimas ir realybės terapijos. Sensityviųjų ir susitikimo grupių judėjimas turėjo įtakos socialiniam darbui grupėse. Atsisakius psichoanalizės ir medicinos modelio, atsirado nauja galimybė plėtoti šią kryptį. Socialiniai darbuotojai susipažino su kitais psichologiniais požiūriais. Naudodami socialinių sistemų karkasą, jie galėjo inkorporuoti sociologines mintis į socialinio darbo rėmus taip, kaip to nebuvo įmanoma padaryti iki šiol.

Septintojo ir aštuntojo dešimtmečio sandūroje neliko sutarimo dėl požiūrių į praktiką, kuris buvo anksčiau. Pavyzdžiui, socialiniai darbuotojai daugiau nebepritarė nuomonei, kad teoretizuota asmens tam tikroje situacijoje sistema yra profesinės praktikos pagrindas. Atsirado keletas svarbių naujų požiūrių – krizės intervencija, į tikslą orientuoto atvejo analizė, socialinis darbas, orientuotas į socialinį elgesį (2.1 priedas). Plėtėsi intervencijos repertuaras, kuris buvo gana turtingas ir teikė socialiniams darbuotojams galimybę rinktis. Pasirinkimas leido tinkamai atsakyti į daugelį naujų poreikių. Plėtėsi ne tik intervencijos repertuaras, sukurta ir daugiau įvairių specifinių intervencijos strategijų.

Visi požiūriai, nors ir skirtingi, turėjo įvertinimo priemones, nagrinėjo santykius, procesą, dėmesį skirdavo klientui arba jo situacijai ir lėmė pokytį (intervenciją). Kiekvienas požiūris skirtingai pabrėžė ir specifiškai aiškino sąvokas, tačiau visi požiūriai vartojo tas pačias sąvokas.

Susiformavo socialinio darbo praktika, kurioje bendrosios teorijos pagrindas buvo naudojamas atsakui į pradinį poreikį ir klientui tam tikroje situacijoje įvertinti. Tada, remiantis susiformavusiais santykiais buvo parenkama intervencija, grindžiama vienu kuriuo specifiškesniu požiūriu. Ši praktika atspindi to meto rūpesčius ir poreikius – platesnes klientų grupes ir naujas problemas, kurias reikėjo spręsti. Pradėjo ryškėti bendrosios praktikos esmė. Svarbiausias šio laikotarpio pasiekimas – buvo padėti bendrosios praktikos pamatai.

1976–1990 metai

Išsisklaidė socialinės gerovės sistemos iliuzijos. Tai – infliacijos, nedarbo ir susirūpinimo saugumu periodas. Straipsniuose apie socialinio darbo profesiją, kurie susilaukė didelio dėmesio, buvo nagrinėjami skirtingi socialinio darbo bakalaurų ir magistrų vaidmenys, didėjanti socialinio darbo magistro lygio specializacija ir bendrosios praktikos konceptualizacija. Daug dėmesio skiriama socialinio darbo praktikos pagrindui nustatyti. Nerimauta dėl socialinių problemų – benamiai, AIDS, narkotikai, taika, teisingumas.

Įvertinimas laikomas procesu, kurio metu suvokiamas žmogus situacijoje, ir tai yra planuojamų veiksmų pagrindas. Įvertinimas nuolat kito ir semdavosi žinių iš skirtingų šaltinių. Ypač svarbi buvo kultūrinių ir etninių veiksnių įtaka tiek individų elgesiui, tiek individų ir šeimų gebėjimui pasinaudoti pagalba.

Asmuo situacijoje (arba kaip dabar yra sakoma – **asmuo aplinkoje**) konstruktas susilaukė didelio dėmesio formuojantis ekologiniam požiūriui į praktiką[39]. Buvo kuriamos, plėtojamos, papildomos ir taikomos asmeninės paramos sistemos kaip pagalbos proceso dalis. Problemas sprendžiant svarbūs buvo tiek asmenys, tiek socialinės sistemos. Socialinių sistemų požiūris beveik visuotinai pripažįstamas. Šiuo laikotarpiu atsirado feministinės krypties užuomazgų, kuri pripažįsta kliento sistemos socialinius ir politinius stresorius, darančius įtaką klientui ir skatinančius keisti aplinkos sistemas.

Santykių profesinė ir pagalbos kokybė ir toliau buvo laikoma neatsiejama veiksmų santalkos dalimi. Svarbiais laikyti ne tik santykiai su klientais, bet ir su svarbiomis socialinėmis sistemomis ir įtakingais tų sistemų asmenimis.

Procesas ir toliau traktuojamas kaip nuolat pasikartojančių pokyčių seka tam tikrą laiką, t. y. įvairūs darbo etapai apibūdinami pagal reikšmingumą praktikai. Procesas teoretikų apibūdinamas skirtingai. Intervencija taip pat apibūdinama skirtingai, tačiau imta neapsiriboti viena kuria intervencija, tinkančia visoms situacijoms.

1986 m. James K.Wittaker, Steven P. Schinke ir Lewayne D. Gilchrist teigė, kad socialiniai darbuotojai perėjo prie naujų paradigmų arba naujo mąstymo apie praktiką. Jie pabrėžė, kad šis naujas mąstymas, ekologinė paradigma, yra pagrįsta dviem svarbiais bruožais: „pagerinti socialinę pagalbą per įvairias aplinkos pagalbos formas ir patobulinti asmeninę žmogaus kompetenciją mokant „gyvenimo įgūdžių“[40]. Šis mąstymo būdas susijęs su bendrąja praktika, kuri aptariama 1 skyriuje. Remiantis bendrąja praktika tarytum pripažįstama, kad intervencija turi būti skirta aplinkos pokyčiui. Vėliau atsiradusios kryptys, atrodo, patvirtino šią idėją.

1991–1997 metai

Nors dar sunku išskirti praktikos teorijos savumus, kurie kils iš šiuolaikinės socialinio darbo praktikos, galima aptarti keletą tendencijų. Vis didėjantis dėmesys *įgalinimo*, kaip praktikos tikslo ar strategijos, svarbai remia ekologinę paradigmą. Kartu nereikia pamiršti, kad bendrajai praktikai aplinkos pokyčio poreikis labai svarbus. Įgalinti individus keisti savo aplinką yra puikus principas, bet bendrosios praktikos socialinis darbuotojas taip pat privalo padėti keisti socialinę aplinką ir kitais būdais. Taigi bendrosios praktikos socialiniam darbuotojui svarbu mokėti dirbti su įvairiomis sistemomis skirtingais būdais.

Paradigma, kurią siūlo kai kurie socialiniai darbuotojai kaip tinkamą daugeliui žmonių, yra **feministinė kryptis**[41]. Ši paradigma pagrįsta penkiais principais: 1) neteisingų dichotomijų ir dirbtinių atskyrimų pašalinimas; 2) galios rekonceptualizacija; 3) procesas vertinamas tiek pat, kiek ir rezultatas; 4) pervardijimo validumas; 5) asmeniška yra politiška. Kitaip sakant, deklaruojamas holistinis požiūris, plačios jėgų paskirstymo galimybės, dėmesys tam, kaip siekiama tikslų, veiksmai pervardijami, kad būtų atsikratoma diskriminuojančios kalbos, ir pripažįstama, kad asmeninės žmogaus problemos dažnai yra politinės neteisybės rezultatas ir intervencijos pagalba reikia siekti didelių sistemų pokyčių. Šis modelis, atrodo, tinka visomis situacijomis, kur diskriminacija yra svarbiausia problema, pavyzdžiui, dirbant su moterimis ar socialinių mažumų atstovais.

Feministinės krypties socialiniai darbuotojai pabrėžia būtinumą mokyti klientus, kaip padėti sau ir kartu kaip dirbti su sistemomis, kurios daro jiems įtaką. Jie taip pat pažymi, kad svarbu dirbti su klientais kaip su sau lygiais, kad būtų išvengta situacijos, kai vienas yra viršesnis, kuri labai būdinga kitoms aplinkos sąveikoms. Jie taip pat mėgina susieti klientus, susiduriančius su panašiomis problemomis, kad sukurtų sistemas, kurios įgalintų veikti vienu metu keliais kanalais, efektyvintų paramą ir mokymą.

Socialiniai darbuotojai daugiausia dirba su žmonėmis, kurie patiria socialinį neteisingumą arba, manoma, patiria tam tikrą riziką. Feministinė kryptis ir metodas, atrodo, ypač tinka dirbant su šiais žmonėmis, nes pripažįstama, kad dauguma problemų, su kuriomis šie žmonės susiduria, atsiranda labiau dėl jų sąveikos su aplinka ar kitomis sistemomis.

Didėja domėjimasis tarptautine socialinių darbuotojų praktika, nes ši profesija pripažįsta ryšį tarp tautų ir abišalį mokymą, kuris atsiranda per dialogą su kitomis šalimis. Nors socialinio darbo praktikos klausimai besivystančiose šalyse gali skirtis nuo, pavyzdžiui, Jungtinių Amerikos Valstijų ar Kanados, užduotys, su kuriomis susiduria besivystančios šalys teikdamos paslaugas turinčiomis problemų etninėms grupėms ar rizikos žmonėms ir būdai patenkinti jų poreikius, socialiniams darbuotojams, turintiems ribotus išteklius ir padidėjusius poreikius, gali nurodyti tam tikras gaires. Negana to, dalijantis patirtimi, kas tinka, o kas netinka įvairioms tautoms, galima rasti bendrų klientų problemų sprendimo būdų neatsižvelgiant į tautybę. Tarptautinis socialinis darbas taip pat suteikia žinių apie įvairias kultūras ir etnines grupes, o tai apskritai praturtina šios srities praktiką ir gali padėti dirbant su pirmos ir antros kartos klientų sistemomis iš kitų šalių[42].

Dar vienas socialinių darbuotojų rūpestis – dabartinės socialinės gerovės reformos įtaka žmonėms. JAV stiprėja tendencija manyti, kad žmonės, ypač neturtingieji, susikuria savo dilemas. Ši socialinio konservatizmo kryptis atsispindi ir šiuolaikiniuose įstatymuose. Pastebima tendencija nepripažinti, kad federalinė vyriausybė yra atsakinga už pagrindinių žmonių poreikių tenkinimą. Reformos, susijusios su maisto, imigracijos, šeimos paramos programomis ir pašalpų įstatymais, rodo šiuos pasikeitimus ir primena apie padidėjusį socialinių paslaugų poreikį, glaudžiai susijusį su išteklių sumažėjimu. Šių reformų įtaką pajaus lengviausiai pažeidžiamos Amerikos visuomenės grupės. Labiausiai socialinės gerovės reforma atsilieps moterims ir vaikams, taip pat turintiesiems protinę ir fizinę negalią. Tai žmonių grupės, kurios patiria kliūčių siekdamos savarankiškumo ir gaudamos priklausančią tos ekonominės sistemos paramą.

Vadybinė rūpyba – tai dar vienas klausimas, su kuriuo susidurs socialiniai darbuotojai. Vadybinė reiškia, kad turi būti numatyti iš anksto visi potencialūs paslaugų

gavėjai ir tuo turi pasirūpinti vadybinės rūpybos organizacijos. Po to efektyvų paslaugos teikimą turi stebėti kontroliuojanti organizacija. Visos vadybinės rūpybos organizacijos padidino reikalavimus konkretiems įrodymams, kad paslauga buvo veiksmingai teikiama. Daugelis vadybinės rūpybos organizacijų gyvuoja iš mokesčių, todėl gali skirti tam tikrą pinigų sumą konkrečiai paslaugai, nesvarbu, kiek laiko reikės ją teikti. Kitos vadybinės organizacijos veikia mokesčio už paslaugą principu: jos apmoka už kiekvieną paslaugą, bet paslaugų skaičių riboja. Abiem vadybinės rūpybos atvejais socialiniai darbuotojai, dirbantys su neįgaliais klientais ilgą laiką, susiduria su neišvengiamomis problemomis. Šioms žmonių grupėms paslaugos reikia ilgai ir jie rizikuoja negauti tinkamų paslaugų per vadybinę rūpybą. Dabar kai kurios valstijos daugelį socialinės gerovės programų patiki vadybinės rūpybos korporacijoms. Reikia stebėti, kaip tai atsilieps socialinio darbo klientams po kiek laiko, tą socialiniai darbuotojai turi turėti omenyje dirbdami su klientais ir jų bendruomenėse.

Iš dalies dėl paslaugų, kurios yra vadybinės rūpybos sistemos rezultatas, ribojimų, atsiranda poreikis vykdyti vadinamąsias **sprendimu grindžiamas intervencijas**, atkreipiant dėmesį į tuos veiksmus, kurie istoriškai buvo sėkmingi. „Pagrindinė idėja ta..., kad išskirtiniai probleminiai atvejai pateikia informacijos, kaip spręsti problemas, ir kad naudingiau kreipti dėmesį į veiklą, susijusią su sėkmingais sprendimais“[43]. Kreipiant į tai dėmesį labai greitai galima priimti sprendimą, ir visos jėgos yra skiriamos pasiekti tą tikslą. Visuomet būtina atsižvelgti į kliento ir jo aplinkos pranašumus, tik tada pokytis yra įmanomas, ir klientai patys gali daug sau padėti.

Privati praktika, kuria dažniausiai verčiasi magistro laipsnį turintys klinikiniai socialiniai darbuotojai, istoriškai daug priklausė nuo trečiosios šalies apmokėjimo. Dėl esamos vadybinės rūpybos padėties ir sumažėjusio atlygio už protinės sveikatos paslaugas, privatūs praktikai pradeda įsitraukti į sveikatos priežiūros organizacijas (HMO) arba ieško privačių klientų, kurie moka patys. Dar pamatysime, kokią įtaką šių darbuotojų praktikai turės draudimo kompensacijos.

Bendroji socialinio darbo praktika rodo šio amžiaus evoliucinį atsaką į visuomenei rūpimus klausimus, poreikius, įvykius ir mąstymą. Be to, teorinį profesijos paveldą – įvertinimą, žmogų situacijoje, santykius, procesą ir intervenciją. Socialinis darbas yra kintanti ir tobulėjanti profesija. Vis dėlto ir šiandien išlieka didelis dėmesys įvertinimui ir intervencijai dirbant **su klientu**, o ne **klientui** ar **dėl kliento**. Socialiniams darbuotojams rūpi žmogus situacijoje, santykiai, ir visos jų veiklos šerdimi išlieka socialinio darbo praktika.

ATVEJO PAVYZDŽIAI

1912 metais socialiniai darbuotojai dažnai dirbo su klientais, kurie turėjo sunkumų prisitaikyti prie naujos kultūros ir/arba gyveno skurdžiai. Reikėjo išstudijuoti kliento situaciją, kad būtų galima nustatyti problemos priežastį ir pasiūlyti išteklių, kurie klientui leistų pasiekti viduriniosios klasės lygį.

1927 metais klientu laikytas asmuo, kurio prisitaikymas prie visuomenės nebuvo normalus. Norint jam padėti, reikėjo išstudijuoti klientą psichoanalitiniu požiūriu, ypač stengiantis sukurti „gerus santykius“ ir padėti giliau pažvelgti į savo elgesį.

1933 metais klientas tikriausiai kentėjo nuo skurdo. Atsakas – aprūpinti klientą ekonominiais ištekliais ir, jei buvo laiko, paaiškinti, kaip jį veikia ekonominiai nepritekliai.

1946 metais klientas dažniausiai buvo viduriniosios klasės atstovas, jaučiantis psichologinį diskomfortą, nes „normalus laimingas šeimos gyvenimas" buvo tik iliuzija. Atsakas – užmegzti ryšius su klientu ir tyrinėti jo funkcionavimą situacijoje. Kliento supratimas ir priėmimas padėjo tobulinti jo supratimą.

1963 metais klientu galėjo būti šeima, turinti daug problemų ir gyvenanti skurdžiai. Kai tradiciniai atsako būdai nepadėdavo, socialinis darbuotojas ieškojo naujų požiūrių, pavyzdžiui, kaip dirbti su, atrodo, nemotyvuotais klientais, kaip dirbti su klientais, kurie buvo aplinkos trūkumų aukos, kaip padėti klientui atsižvelgiant į kultūrą ar rasinių mažumų atstovams.

1990 metais klientu ar pokyčių tikslu galėjo būti kiekvienas asmuo, šeima, grupė ar bendruomenė, kuriems reikėjo socialinės pagalbos kiekvienu aspektu. Dauguma socialinių darbuotojų vadovavosi bendruoju požiūriu ir tokiu būdu vertino žmogų ir jo situaciją. Didžiausias dėmesys buvo kreipiamas socialinei paramai aplinkoje ir kliento kompetencijai. Darbuotojas į įvertinimo procedūrą įtraukdavo ir klientą, šitaip užmegzdamas darbo santykius su juo. Jie kartu spręsdavo intervencijos klausimus ir numatydavo, kokias užduotis reikia atlikti, norint stabilizuoti kliento socialinį funkcionavimą.

Šiuolaikinė kliento sistema yra nagrinėjama vadybinės rūpybos kontekste – socialinis darbuotojas turi atliepti į kliento poreikius per apibrėžtą laiką ar gaudamas ribotą finansinę paramą. Reikia suteikti deramą paslaugą, intervencijos rezultatus pateikti dokumentacijoje ir suteikti kliento sistemai galių atlikti reikiamus pokyčius, kai pagalbos nebereikia. Bendroji socialinio darbo praktika, pabrėžianti kliento stiprybes ir įgalinimą, žmogaus sąveikas aplinkoje, mokanti klientus spręsti problemą, atrodo, idealiai tiks tenkinti pokyčių paklausą pasitelkus paslaugų teikimo sistemas.

SANTRAUKA

Šiame skyriuje nagrinėjama socialinio darbuotojo profesijos esmė ir teorinė jos raida. Socialinis darbas atitinka profesijos kriterijus, nors kartais jis toks nepripažįstamas dėl kai kurių bruožų. Žinių kaupimas yra vienas iš profesijos kriterijų. Nagrinėjant socialinio darbo teorijos raidą vartojamos penkios sąvokos (įvertinimas, santykiai, asmuo situacijoje, procesas, intervencija). Socialinio darbo praktikos istorinio pagrindo supratimas leidžia suprasti šiuolaikinę praktiką.

KLAUSIMAI

1. Kas socialiniam darbuotojui suteikia teisę atliepti į socialinio funkcionavimo problemas?
2. Kaip socialinės gerovės sistemą lėmė visuomeninės kryptys ir įvykiai? Kokią visa tai turėjo įtaką socialinio darbo praktikai?
3. Kaip nuolat besikeičianti klientūra pakeitė socialinio darbo praktikos būdus?
4. Kokių matote esant socialinio darbo profesijos problemų todėl, kad nebuvo bendros nuomonės apie praktikos teoriją? Kokie to pranašumai?
5. Kaip socialinio darbo praktikos raida praturtino šiuolaikinę praktiką? Kaip ši raida ribojo veikimą šiuolaikinėje situacijoje?
6. Kaip feministinė perspektyva įgalina socialinius darbuotojus dirbti su rizikos žmonėmis iš tautinių (rasinių) mažumų ir neįgaliaisiais?

IŠNAŠOS

1. For one view of the development of the social welfare system, see Louise C. Johnson, Charles L. Schwartz, and Donald S. Tate, *Social Welfare: A Response to Human Need,* 4th ed. (Boston: Allyn and Bacon, 1997).

2. June Gary Hopps and Elaine B. Pinderhughes, "Profession of Social Work: Contemporary Characteristics", in *Encyclopedia of Social Work*, vol. 2, 18th ed., Anne Minahan, Ed. (Silver Spring, MD: National Association of Social Workers, 1987), p. 231.

3. Ernest Greenwood, "Attributes of a Profession", *Social Work* 2 (July 1957): 45–55.

4. Leslie Leighninger, *Social Work Search for Identity* (New York: Greenwood Press, 1987).

5. Gary R. Lowe, Laura Rose Zimmerman, and P. Nelson Reid, "How We See Ourselves: A Critical Review of Text Versions of Social Work's Professional Evolution" (unpublished paper).

6. Elizabeth Howe, "Public Professions and the Private Model of Professionalism", *Social Work* 25 (May 1980): 179–191.

7. For an in-depth study of this material, see James Leiby, *A History of Social Welfare and Social Work in the United States* (New York: Columbia University Press, 1978). Other useful references include Clarke A. Chambers, *Seedtime of Reform* (Minneapolis: University of Minnesota Press, 1963); Phillip Klein, *From Philanthropy to Social Welfare* (San Francisco: Jossey-Bass, 1968); Walter Trattner, *From Poor Law to Welfare State*, 2nd ed. (New York: Free Press, 1979); and Nathan Cohen, *Social Work in the American Tradition* (New York: Holt, Rinehart and Winston, 1958).

Useful social history references include Harvey Wish, *Society and Thought in Modern America* (New York: David McKay, 1962); Morton G. White, *Social Thought in America* (New York: Viking Press, 1962); Eric F. Goldman, *The Crucial Decade - And After, America 1945–196O* (New York: Alfred A. Knopf, 1971); Douglas T. Miller and Marion Nowak, *The Fifties: The Way We Really Were* (Garden City, NY: Doubleday, 1977); and William L. O'Neill, *Coming Apart: An Informal History of America in the 1960s* (Chicago: Quadrangle Books, 1971).

8. Mary E. Richmond, *Social Diagnosis* (New York: Russell Sage Foundation, 1917; reprint, Free Press, 1971).

9. Ibid., p. 357.

10. See Herman Borenzweig, "Social Work and Psychoanalytic Theory: An Historical Analysis", *Social Work* 16 (January 1971): 7–16.

11. Leslie B. Alexander, "Social Work's Freudian Deluge: Myth or Reality?" *Social Service Review* 46 (December 1972): 517–538.

12. *Social Casework: Generic and Specific* (New York: American Association of Social Workers, 1929).

13. Virginia P. Robinson, *A Changing Psychology in Social Case Work* (Chapel Hill: University of North Carolina Press, 1930).

14. Ibid.

15. Gordon Hamilton, *The Theory and Practice of Social Casework* (New York: Columbia University Press, 1940), p. 153.

16. Ibid., p. 35.

17. Ibid., p. 167.

18. Jessie Taft, Ed., *A Functional Approach to Family Casework* (Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1944); and Herbert H. Aptekar, *Basic Concepts in Social Casework* (Chapel Hill: University of North Carolina Press, 1941).

19. Gordon Hamilton, *Theory and Practice of Social Casework*, 2nd ed. rev. (New York: Columbia University Press, 1951).

20. Felix P. Biestek, *The Casework Relationship* (Chicago: Loyola University Press, 1957).

21. Ibid., p. 17.

22. Helen Harris Perlman, *Social Casework: A Problem-Solving Process* (Chicago: University of Chicago Press, 1957).

23. Ibid., p. 4.

24. Ibid., p. 171.

25. Ibid.

26. See Grace Longwell Coyle, *Group Work with American Youth* (New York: Harper Brothers, 1948); Gertrude Wilson and Gladys Ryland, *Social Group Work Practice* (Boston: Houghton Mifflin, 1949); Harleigh B. Trecker, *Social Group Work* (New York: Whiteside, 1948); and Murray G. Ross, *Community Organization* (New York: Harper Brothers, 1955).

27. Florence Hollis, *Casework. A Psychosocial Therapy* (New York: Random House, 1964); and Ruth Elizabeth Smalley, *Theory for Social Work Practice* (New York: Columbia University Press, 1967).

28. Florence Hollis, *Casework*, 2nd ed. (1971).

29. Gisela Konopka, *Social Group Work: A Helping Process* (Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1963); and Helen Northen, *Social Work with Groups* (New York: Columbia University Press, 1969).

30. Murray G. Ross, *Community Organization: Theory, Principles, and Practice*, 2nd ed. (New York: Harper and Row, 1967); and Robert Perlman and Arnold Gurin, *Community Organization and Social Planning* (New York: John Wiley, 1972).

31. Carol H. Meyer, *Social Work Practice: A Response to the Urban Crisis* (New York: Free Press, 1970).

32. Harriett M. Bartlett, *The Common Base of Social Work Practice* (New York: National Association of Social Workers, 1970).

33. Max Siporin, *Introduction to Social Work Practice* (New York: Macmillan, 1975); Beulah Roberts Compton and Burt Galaway, *Social Work Processes* (Homewood, IL: Dorsey Press, 1975); Howard Goldstein, *Social Work Practice: A Unitary Approach* (Columbia: University of South Carolina Press, 1973); and Allen Pincus and Anne Minahan, *Social Work Practice: Model and Method* (Itasca, IL. F. E. Peacock, 1973).

34. Pincus and Minahan, *Social Work Practice*, p. 103.

35. Ibid., p. 247.

36. See Joan Stein, *The Family as a Unit of Study and Treatment* (Seattle: Regional Rehabilitation Research Institute, University of Washington School of Social Work, 1969).

37. See Catherine P. Papell and Beulah Rothman, "Social Group Work Models: Possession and Heritage", *Journal of Education for Social Work* 2 (Fall 1966): 66–77; and Jack Rothman, "Three Models of Community Organization Practice", in *National Conference on Social Welfare Social Work Practice* (New York: Columbia University Press, 1968), pp. 16–47.

38. Robert W. Roberts and Robert H. Nee, Eds., *Theories of Social Casework* (Chicago: University of Chicago Press, 1970).

39. Carel Germain and Alex Gitterman, *The Life Model of Social Work Practice* (New York: Columbia University Press, 1980).

40. James K. Whittaker, Steven P. Schinke, and Lewayne D. Gilchrist, "The Ecological Paradigm in Child, Youth, and Family Services: Implications for Policy and Practice", *Social Service Review* 60 (December 1986): 483–503.

41. Nan Van Den Bergh and Lynn B. Cooper, Eds., *Feminist Visions for Social Work* (Silver Spring, MD: National Association of Social Workers, 1986), Introduction, pp. 1–28.

42. Richard Estes, Ed., *Internationalizing Social Work Education: A Guide to Resources for a New Century* (Feasterville, PA: Americor Press, 1992).

43. Insoo Kim Berg, *Family-Based Services: A Solution-Focused Approach* (New York: W. W. Norton, 1994), p. x.

2.1 priedas. **Socialinio darbo raida Jungtinėse Amerikos Valstijose**

Visuomeninis gyvenimas	Socialinė gerovė	Socialinis darbas
1985–1900 metai Imigracija (naujos grupės); daugėja gyventojų. Dėl industrializacijos ir urbanizacijos gyventojai patiria riziką. Uždaroma siena. Stambaus verslo įtaka politikai. Agrarinis maištas. Kuriasi profesinės sąjungos. Federalinės kontrolės pradžia (komercija ir kreditavimai). Socialinis darvinizmas ir puritoniškoji etika.	Ieškoma skurdo ir asmeninio sužlugimo priežasčių. Dėmesys moralei. Stengiamasi paveikti žmogų per asmeninę įtaką ir per „kaimyninius santykius“. Ieškoma tobulesnių metodų vyriausybei rūpintis specialiomis grupėmis – vaikais, psichiškai nesveikais ir t. t. Atkreipiamas dėmesys į „užsitarnauti skurdą“. 1873 m. Nacionalinė labdaros ir pataisų konferencija.	Rūpestis dėl urbanistinių situacijų. Atsaką lemia religiniai motyvai. Judėjimas nuo savanorystės prie apmokamo darbo. 1863 m. – pirmasis valstybinis Socialinės gerovės komitetas. 1866 m. – pirmieji namai. 1887 m. – JAV atsiranda labdaros organizacija.
1901–1919 metai Progresyviųjų metas; liberalizmas, socialinis darvinizmas. Dėmesys ne idealizmui, o labiau realizmui. Socialinių mokslų raida. „Socialinių doktrinų“ atsiradimas. Mėgėjų demaskuoti gausėjimas. Darbo judėjimo augimas – rūpinimasis darbo sąlygomis. John Dewey įtaka ir „progresyvus švietimas“. Pirmasis pasaulinis karas – „išsaugoti demokratiją pasaulyje“.	Filantropijos laikotarpis. Dėmesys aplinkos apsaugai, jai gerinti ir socialinei reformai, ypač skurdui. Rūpinimasis darbo sąlygomis, saugumu, darbo valandomis, atlyginimais. Specializuotų programų kūrimas. Rūpinimasis vaikais, institucinė ir auklėjamoji globa, paauglių teismai; našlių pensijos; vaikų darbo įstatymai. Socialinės gerovės įstatymai specialioms grupėms. 1909 m. – pirmoji Baltųjų rūmų konferencija (vaikų). 1912 m. – Vaikų agentūros įkūrimas. Kaimo judėjimas. Gerovės programos kariniam personalui. Reformų įstatymai: imigracijos ribojimai, alkoholinių gėrimų draudimas, rinkimų teisė moterims.	Socialinio darbo mokymo pradžia; dėmesys metodams. Mokslinės filantropijos amžius. Pastangos sukurti žinių sistemos pagrindus, išsiaiškinti tikslus, padidinti savo reputaciją. Vyrauja socialinio mokslo teorija; dėmesys sociologijai. Pradedama įvesti praktikos teorija (su Richmond knyga „Socialinė diagnozė“). Specialybių praktikos tobulinimas. 1905 m. – medicinos srities socialinis darbas. 1906 m. – mokyklų socialinis darbas. 1907 m. – socialinis darbas psichiatrijoje.

1920–1929 metai

Konservatizmo sugrįžimas; nusivylimo ir nepasitenkinimo vyravimas.
Dėmesys gamybai ir distribucijai; didesnė atsakomybė korporacijoms.
„Grįžimas prie normalumo“; individualizmas.
Suklestėjimas – didelės nacionalinės pajamos, žemas nedarbo lygis.
Imigracijos sumažėjimas – svetimšalių radikalų deportacija.
Antisocializmas, rasinė netolerancija, kukluksklano atsiradimas.
Nesikišimo laikotarpis ir netolerantiškumas.
Urbanizmas – indiferentiškumas socialinėms reformoms, sensacijų vaikymasis, skepticizmas.
Psichologijos raida.

Nusivylimas politiniais nutarimais sprendžiant socialines problemas.
Labai padaugėjo filantropinių fondų.
Padaugėja paslaugų klubų.
Kuriami bendruomeniniai fondai – performuojamos privačios labdaringos organizacijos.
Atsiranda viešojo administravimo, valstybinės agentūros ir institucijos.
Perėjimas nuo „labdaros ir pataisų“ prie „visuomenės gerovės“.
„Vaikų globos“ padidėjimas, „protinė higiena“, charakterio ugdymo organizacijos; nusikalstamumo prevencija.
Įstatymai dėl nedarbingumo kompensacijos, motinos pensijos, senatvės pensijos, pagalbos akliesiems.
Kai kuriose apygardose įkuriamos organizacijos, besirūpinančios kaimo vaikų gerove ir paslaugomis.

Dėmesys socialinio darbo funkcijai, o ne socialinei priežasčiai. Atsiribojama nuo socialinės atsakomybės.
Didesnis dėmesys individų prisitaikymui.
Darbas su viduriniosios klasės klientais.
1923–1924 m. Milford konferencija; ieškoma bendrųjų atvejo socialinio darbo aspektų, jo apibrėžimo.
Kuriamos specializuotos profesionalų organizacijos – medicinos, mokyklų, psichiatrijos socialinių darbuotojų. Įkuriama Amerikos socialinių darbuotojų asociacija.
Žinių ir teorinės sistemos paieška. Psichoanalitinė teorija. Ja rėmėsi vis daugiau darbuotojų ir pedagogų.
Iki 1930 metų įkurtos dvidešimt aštuonios socialinio darbo mokyklos.

1930–1945 metai

Depresija – veikia federalinės vyriausybės sprendimai dėl ekonominių ir socialinių sunkumų.
Socialinis eksperimentavimas – pragmatizmas.
Federalinis verslo reguliavimas. „Naujasis kursas“.
Organizuoto darbo atsiradimas.
Masinis persikėlimas iš kaimo į miesto vietoves.
Įsigali kolektyviškumo nuotaika dėl naujos socialinės tvarkos.
Antrasis pasaulinis karas; maištas prieš totalitarizmą; dėmesys vienybei. Komunizmo stiprėjimas, komunizmo baimė.

Federalinė vyriausybė dalyvauja socialinės gerovės, viešųjų darbų ir pašalpų programose.
1935 m. – Socialinės apsaugos įstatymas.
Federalinis finansavimas – kai kurių nedarbingumo grupių – vaikų, senelių, aklųjų valstybinis administravimas.
Federalinis socialinio draudimo administravimas senatvėje.
Draudimo valstybinis administravimas nedarbingumo atveju.
1939 m. – socialinės apsaugos įstatymo pataisa, garantuojanti pragyvenimą.

Atsakomybė ir pagalba tampa viešos.
Šeimos organizacijų vaidmens peržiūrėjimas.
Plėtojami du požiūriai – diagnostinis ir funkcinis.
Grupinis darbas tampa socialinio darbo dalimi.
1936 m. įkuriama Grupių studijų nacionalinė asociacija.
Lane 1939 m. pranešimas apie bendruomenės organizacijas.
Daugelio nacionalinių planavimo organizacijų ir bendruomenės fondų kūrimas.
Tolesnis socialinio darbo mokymo plėtimas ir tobulinimas: minimalūs mokomosios programos reikalavimai, formalus akreditavimas, siekimas tapti universitetų filialais ir kad absolventai įgytų aukštąjį (universitetinį) išsimokslinimą.
Debatai dėl socialinio darbo kaimo vietovėse ypatumų.

2.1 priedas. *Tęsinys*

Visuomeninis gyvenimas	Socialinė gerovė	Socialinis darbas
1945–1960 metai Pokarinis suklestėjimas; vyriausybės ir verslo partnerystė. Atominio karo grėsmė – komunizmo baimė. „Naujasis konservatizmas“, makartizmas. Korėjos karas. Šaltasis karas. Fermerių problemos; šeimos fermų žlugimas. Darbo siekimas; didesni atlyginimai, pašalpos ir rūpyba. Staigus gyventojų skaičiaus padidėjimas. Didmiesčių bendruomenių daugėjimas; mažumų migracija į miestus. Televizija. „Laimingų namų“ iliuzija; „augantis absurdas“; „turtinga visuomenė“.	1946 m. – Hill Burton įstatymas (ligoninės tyrimas ir konstrukcija). 1946 m. – Nacionalinis psichinės sveikatos įstatymas. 1950 m. – Socialinės apsaugos plėtra ir stiprėjimas; pagalbos neįgaliesiems didinimas. Susidomėjimo paslaugomis ir jų teikimu didėjimas. Verslo korporacijos ir profsąjungos remia privatų filantropizmą. Daugėja bendruomeninių fondų ir tarybų. Stiprėja nacionalinės sveikatos organizacijos. 1953 m. – įkuriamas Sveikatos, švietimo ir gerovės departamentas. 1955 m. – Jungtinė psichikos ligų ir sveikatos komisija. 1956 m. – reikalaujama įtraukti į Socialinės apsaugos įstatymą pataisas dėl paslaugų, taip pat kalbama apie pajamas. 1956 m. – Federalinis būsto įstatymas. Nacionaliniai sveikatos institutai. Rūpinimasis nusikalstamu paauglių elgesiu ir pataisos institucijomis.	Introspekcijos, kooperacijos ir vienybės siekimo laikotarpis. Grupinio darbo metodų, bendruomenės organizacijų ir tyrimų plėtra. Išlieka diagnostinio ir funkcinio požiūrių dichotomija. Naujų vietovių apgyvendinimas, naujos probleminės sritys. 1946 m. – įkuriama Nacionalinė socialinio darbo mokymo taryba, sprendžianti mokymo standartų problemas. 1952 m. – Hollis-Taylor pranešimas „Socialinio darbo mokymas Jungtinėse Valstijose“. 1952 m. – įkuriama Socialinio darbo taryba; magistras – profesinis laipsnis; studijų programos politikos kūrimas; akreditacijos standartai, 85 proc. socialinio darbo studentų įtraukti į atvirą socialinį darbą. 1955 m. – sukuriama Nacionalinė socialinių darbuotojų asociacija; priimamas „Etikos kodeksas“; įkuriama ACSW. 1958 m. – aštuonių tomų mokymo programos studija.
1961–1975 metai Didelis nedarbas; sulėtėja augimo tempai. Šaltasis karas. Kubos raketų krizė; Vietnamo karas. Kosmoso programa. Panaikinama rasinė diskriminacija. Vyriausybinės biurokratijos didėjimas. Kenedžio nužudymas. Susirūpinimas vartotojiškumu. Nuo civilinių teisių prie juodųjų galios; mažumų teisės. Moterų išsivaduojamasis judėjimas.	Skurdo atradimas; „Kita Amerika“. Karas su skurdu; Didžioji visuomenė. Posūkis į „universalizmą“. 1962 m. – Personalo mokymo įstatymas. 1962 m. – Socialinės apsaugos įstatymo pataisomis įgyvendinamas paslaugų teikimas. ADC vaidmens didėjimas; AFDC (1962). 1965 m. – medicinos pagalba ir sveikatos priežiūra. 1965 m. – Ekonominių galimybių biuras. 1965 m. – Pagyvenusių amerikiečių įstatymas. Rūpinimasis sveikatos priežiūra; diskusija dėl	Socialinių darbuotojų daugėjimas konkrečiose rūpybos srityse. Turimos žinios plečiamos; socialinių sistemų teorija; Sumažėja psichoanalitinė įtaka. Grįžimas prie daugiaproblemiškumo, prie „sunkių“ klientų. Naujų praktikos sričių plėtimas. Įsitraukimas į socialinę reformą, socialinę veiklą ir socialinę politiką. Kreipiamas didesnis dėmesys tyrimams ir teorijai plėtoti.

Kontrkultūra; naujieji – kairieji. Federalinė parama švietimui. Šeimos ūkių smukimas. Susirūpinimas įstatymais ir tvarka.	pajamų paskirstymo; susirūpinimas reabilitacija ir atskaitomybe. Federalinė paramos programa; viešojo ir privataus sektorių susiliejimas; pelno pasidalijimas; paslaugų pirkimas. Nuomos programa; maisto ženklinimas; WIN Pajamų ir paslaugų atskyrimas. Atgyja susirūpinimas kaimo reikalais. 1970 m. – abejojama paramos efektyvumu; dominuoja reorganizacijos ir atskaitomybės temos. 1972 m. – SSI pakeičia AA, AB ir AD; federalinis programų administravimas. 1975 m. – Socialinės apsaugos įstatymo pataisos, paslaugų decentralizavimas; paramos vaikams stiprinimas. 1975 m. – gana liberalūs būdai pašalpai gauti.	Susirūpinimas darbo jėga ir nedarbo problemomis. Integruotų arba bendrųjų metodų tobulinimas. Smarkiai plėtojamas socialinis darbas kaime. Plečiamas „klinikinis socialinis darbas" ir privati praktika. Didžiulis socialinio darbo mokymo šuolis. Bakalaurų programų akreditavimas; doktorantūros programų kūrimas; gana ryškus mokymo programų skirtingumas. Nacionalinė socialinių darbuotojų asociacija į savo gretas priima socialinius darbuotojus, turinčius bakalauro laipsnį. Naujų praktikų plitimas, tarp jų planingų trumpalaikių praktikų.
1976–1991 metai Infliacija. Finansinių išlaidų sumažinimas. Dominuoja konservatizmas. Naujasis realizmas ir naujasis federalizmas. Didelis nedarbas. Kinta šeimos struktūra. Keičiasi moterų vaidmuo. Įtvirtinamos Lygių teisių pataisos. Gyventojų senėjimas. Padidėja sveikatos priežiūros kainos. Nauja technologija, kompiuterių era. Susirūpinimas atomine energija, gynyba, taikos klausimais. Žemės ūkio krizė.	1980 m. – ribojimai, kurie iškraipė programas. 1981 m. – dotacijos. Pelno pasidalijimas. Civilinių paslaugų perskirstymas. Deinstitucionalizavimas. Socialinės gerovės biudžeto sumažinimas; Trečiosios šalies mokėjimai. Sveikatos priežiūros planavimo mechanizmai. „Gerovės" ir darbo reformos. 1983 m. – Išankstinio mokėjimo už sveikatos priežiūrą įvedimas per diagnostines grupes (DG).	Bendrąja praktika užsiima bakalauro laipsnį turintys darbuotojai; o specializacija – magistrų lygmeniu. Išlieka tam tikra trintis tarp bakalaurų ir magistrų lygmenų. Socialinio darbo atsiradimas pramonėje ir kaime. Klinikinis registras; privati praktika. Naujasis „Etikos kodeksas". Politinė įtaka. Atkreipiamas dėmesys į šiuos klausimus – smurtas prieš vaiką ar vieną iš sutuoktinių; pabėgėlių problema; bendruomenės išteklių naudojimas, benamių problema, AIDS, narkotikų vartojimas, taika, teisingumas. Didėja dėmesys ekologiniams klausimams. Mokymas: Nauja mokymo programos sampratos formuluotė. Nauji akreditacijos standartai.

3

SOCIALINIS DARBAS – KŪRYBIŠKAS ŽINIŲ, VERTYBIŲ IR ĮGŪDŽIŲ DERINIMAS

Numatomi mokymosi rezultatai

1. Bendras supratimas apie teoriją, kuria naudojasi socialinis darbuotojas;
2. Vertybių esmės supratimas;
3. Žinių apie vertybes, kuriomis grindžiamas socialinis darbas, įgijimas;
4. Įgūdžių esmės suvokimas, bendrosios praktikos socialinio darbuotojo įgūdžiai;
5. Žinių, vertybių ir įgūdžių derinimo, dirbant socialinį darbą, supratimas.

Socialinis darbas, kaip kūrybiškas žinių, vertybių ir įgūdžių derinimas, yra trečioji svarbi socialinio darbo praktikos kryptis. Ji susijusi su socialinio darbo praktikos „kaip" klausimu. 2 skyriuje minėta, kad esminis kiekvienos profesijos bruožas yra sisteminės žinios ir etikos kodeksai. Praktika grindžiama sistemine teorija, o praktikai naudojasi šiomis žiniomis priimdami savo darbo sprendimus. Ši praktika, be kita ko, remiasi ir etikos kodeksu, o tai sudaro praktikos vertybinį pagrindą. Vertybinis pagrindas – tai visuomeninės kliento ir darbuotojo vertybės.

Įkūrus Nacionalinę socialinių darbuotojų asociaciją (NSDA), iš karto tapo aišku, jog reikia tiksliai apibrėžti socialinio darbo praktiką, kad būtų galima susisteminti visus profesijos elementus. NSDA komisija per pakomitetį, kuriam vadovavo Harriet Bartlett, sukūrė „Socialinio darbo praktikos apibrėžimą"[1]. Iš šio ir kito Bartlett ir William Gordon darbų[2] išsirutuliojo nuostata, kad profesionalus socialinis darbas turi būti grindžiamas tam tikru žinių bagažu (supratimo būdu) ir vertybių (nuostatų į žmogų) sistema, kurie vyrauja praktikoje ir pasireiškia per įgūdžių sistemą. Šis žinių, vertybių ir įgūdžių derinimas yra vienas iš būdų apibūdinti socialinio darbo praktiką. Juo remiantis nagrinėjamos penkios sąvokos, minėtos 2 skyriuje: įvertinimas, santykiai, žmogus situacijoje, procesas ir intervencija. Visa tai – bendri socialinio darbo praktikos rėmai, neatsižvelgiant į problemos, sistemos ir darbuotojo vaidmenį. Tai yra profesinių santykių ir pagalbos proceso pagrindas ir suteikia turinį tokioms sąvokoms kaip rūpestis ir poreikis – socialinio funkcionavimo problemoms, su kuriomis susiduria socialiniai darbuotojai.

Iš dalies žinios, vertybės ir įgūdžiai yra susiję su jausena, mąstymu ir sudaro schemą (konstruktą), kuri pateikiama 1 skyriuje (1.1 pav.). Žinios yra praktikos pažinimo arba mąstymo sudedamoji; vertybės yra jausminis ar praktikos dvasinis komponentas, nors iš dalies jos yra ir mąstymo sudedamosiomis. Įgūdžiai yra veiksmas, arba socialinio darbo atlikimas; jie yra sudedamoji elgesio dalis. Vis dėlto reikia pripažinti, kad įgūdžiai gali būti iš esmės ir pažintiniai. Gebėjimas mąstyti apie praktikos situaciją – teisingai

panaudoti žinias ir matyti visus situacijos aspektus, išskirti atitinkamas vertybes ir numatyti reikiamus veiksmus – šioje knygoje yra suvokiamas kaip įgūdis.

Yra svarbu gerai išanalizuoti visų šių socialinio darbo praktikos komponentų esmę ir turinį. Deja, to nepakanka, norint suprasti šią socialinio darbo kryptį. Be to, svarbu pasvarstyti, kaip šie trys komponentai susiję, dėl ko ir kyla klausimas – socialinis darbas yra mokslas ar menas? Šių trijų elementų ryšys yra *kūrybiško suderinimo*[3] rezultatas. Kalbant apie žinių, vertybių ir įgūdžių santykį, nagrinėtini tiek mokslo, tiek meno klausimai. Labai svarbu mokėti kūrybiškai sujungti tris komponentus į nuoseklų praktikos vertinimą ir planą.

ŽINIOS

Knygoje „Bendras socialinio darbo praktikos pagrindas" Bartlett įrodinėja esant būtina, jog socialinio darbo veikla būtų grindžiama tvirtomis žiniomis – jomis būtų vadovaujamasi[4]. **Žinios** – platus ir įvairialypis terminas. Gordon apibūdino žinias kaip „pasaulio vaizdą, kurį turi susidaręs žmogus, ir savo paties vietą jame"[5]. Max Siporin pateikia apibrėžimą, papildantį Gordon: „Žinios yra pažintinis proto turinys (idėjos ir įsitikinimai), susijęs su realybe, kurį mes manome esant teisingą (įsitikinimai grindžiami adekvačiais įrodymais), kurį galima patvirtinti ir kuris turi didelę tiesos galimybę"[6].

Socialinis darbas kreipia dėmesį į žinias, kurios yra moksliškai pagrįstos, o ne grindžiamos nepatvirtintais įsitikinimais, idėjomis. Buvo pradėta galvoti apie tokią žinių bazę, kuri paskatintų socialinį darbą tapti tikru mokslu. Vis dėlto pati socialinių mokslų esmė, susijusi su sudėtingu reiškiniu – žmogaus egzistavimu jo socialinėje aplinkoje, daro visa tai sudėtinga ir žinioms suteikia tam tikrų nepastovumo požymių*.

Stengdamiesi plėtoti sociologijos mokslą, sociologai susidūrė su panašiomis problemomis kaip ir socialiniai darbuotojai. Paul Reynolds apibūdina žinias kaip moksliškas, jei jos „apibūdina daiktus ir nusako, kodėl vyksta įvykiai"[7]. Jis suvokia šias žinias, kaip galinčias pasiūlyti metodą organizuoti ar kategorizuoti daiktus, nuspėti ateities įvykius, paaiškinti praeities įvykius[8]. Reynalds teigimu, žinios, kurios yra laikomos mokslinėmis, turi šiuos bruožus:

1. *Abstraktumas* – nepriklausomumas nuo erdvės ir laiko.
2. *Intersubjektyvumas*:

   a) *aiškumas* – detalus apibūdinimas, vartojant terminus, su kuriais sutinka mokslinė bendruomenė;
   b) *griežtumas* (loginis griežtumas) – loginių sistemų, kurias pripažįsta ir dalijasi atitinkamų sričių mokslininkai, naudojimas, siekiant užtikrinti prognozių ir teorinių aiškinimų atitikimą.

3. *Empirinis tinkamumas* – visuomet turi būti galimybė kitiems mokslininkams įvertinti teorijos ir empirinio tyrimo rezultatų atitikimą[9].

* Tikėtina, kad studentai susipažins su tuo, kas vadinama mokslo žiniomis, kad jie supranta tokius terminus kaip *sąvoka*, *teorija* ir *hipotezė*. Ši knyga neskirta tokiems dalykams. Autoriui rūpi parodyti, kaip patikimai ir validžiai taikyti žinias.

Kiti sociologai parodė, kaip visuomenė nulemia idėjas ir jų turinį – kaip socialinės vertybės apibrėžia studijuojamą reiškinį ir nuspalvina jo interpretacijas[10]. Tai skatina *supratimą, kad nors žinias galima patikrinti – plėtoti moksliškai, turinį, kuris kuriamas ir tikrinamas, stipriai lemia socialinio darbo praktikos visuomeninis kontekstas*. Pavyzdžiui, socialinės nuostatos asmens atžvilgiu darė įtaką žinioms, kurios pabrėžia individų poreikius.

Socialinio darbo žinios, ypač bendros, dauguma pasiskolintos iš socialinių mokslų, ypač psichologijos ir sociologijos, taip pat antropologijos, politinių mokslų, ekonomikos ir istorijos, gamtos mokslų – biologijos, fiziologijos. Šis teorinis pagrindas yra sudėtingas, jam reikia plačių ir nuodugnių įvairių disciplinų žinių, nepakanka paviršinio supratimo. Socialinio darbo žinios yra tai, kas žinoma apie žmones ir jų socialines sistemas. Jos atitinka tą situaciją, kurioje buvo kuriamos, apibūdina žmones situacijose ir paaiškina individų ir jų socialinių sistemų funkcionavimą, naudojamos, kad būtų galima suprasti žmones tam tikrose situacijose ir didesnes socialines sistemas bei kreipti socialinių darbuotojų veiksmus taip, kad jie praturtintų individų socialinį funkcionavimą. Tai žinios, minėta 1 skyriuje, apie žmogaus raidą, žmonių skirtybes ir socialinių sistemų teoriją; jos formuoja atsaką į poreikį, apima vertinimą, santykius, socialinio darbo procesą ir intervenciją.

Žinios, kurios naudojamos kreipiant socialinio darbuotojo veiksmus dirbant su klientais, paprastai buvo plėtojamos pačių socialinių darbuotojų. Dauguma šių žinių nebuvo patikrinta moksliškai[11]. Vis dėlto galima išskirti nedidelę praktinių žinių dalį. Į tikslą orientuotas socialinis darbas yra tokių žinių pavyzdys. Deja, nepakanka vien mokslinių socialinio darbo praktikos žinių apie žmogų ir tai, kaip vyksta pokyčiai. Realybė yra kur kas daugiau negu tai, ką galima įrodyti ir pastebėti atskirais atvejais. Kiti suvokimo būdai, be mokslinių, yra žinomi kaip *praktinė išmintis*. Howard Goldstein apibūdinimu, praktinė išmintis „tai, ką mes išmokstame iš mūsų klientų gyvenimo ir patyrimo, kuriuo su jais dalijamės“[12]. Be to, Goldstein pastebi, kad šių žinių pripažinimas atveria naujus kelius į generatyvias teorijas, kurias galima naudoti praktikoje[13].

Praktikos išmintis – tai būtinas gebėjimas atsižvelgti į skirtingumus ir individualumus, pamatyti žmogaus ir jo aplinkos pranašumus. Socialiniai darbuotojai turi vertinti klientų gyvenimą ir mokytis iš jų patirties. Tokiu būdu jie išplečia ir sustiprina savo žinias ir kartu padeda klientams. Darbuotojo padedami klientai pamato savo pranašumus ir galimybes, nepabrėžiant jų silpnybių arba trūkumų. Dėmesys perkeliamas nuo to, ko trūksta, į tai, kas yra galima. Buvo pasiūlytas *apdairumas*[AB]. Mokantis iš patyrimo su klientais yra svarbu vengti stereotipų ar apibendrinimų. Praktinė išmintis perteikia tą unikalumą ir individualumą apibūdinančius žmones.

Taigi socialinio darbo žinios yra eklektinės, susipynusios su kitomis disciplinomis, išmėginančios tai, kas geriausia, kompleksinės ir dažnai subjektyvios. Socialiniam darbui apibūdinti toliau ieškoma bendrų sąvokų ir atramos sistemų bei tikrinamos praktikos esmės hipotezės tam, kad socialinis darbas taptų dar moksliškesnis. Iš prigimties šios žinios yra problemiškos. Štai kai kurios šių problemų:

1. Žinios pasiskolinamos iš kitų disciplinų, todėl dažnai yra pasenusios, o ne šiuolaikinės. Dažnai besivystančio mokslo žinios nėra tokios tvirtos, kokios yra ten, iš kur skolintos[14]. Paskolintas žinias netinkamai naudojant, galimos abejotinos prielaidos.

[AB] Yra dvi pagrindinės angliško žodžio *caution* prasmės: *įspėjimas* ir *apdairumas*. Šiam tekstui tinka abu žodžiai.

2. Atsiejama žinios ir vertingi praktikos elementai. Vertybių svarba tokia stipri žmogaus tikrovės vaizdui, kad pastebėjimai ir faktai, kurie nesutinka su tomis vertybėmis, dažnai yra nepastebimi. Prie šios problemos prisideda ir tai, kaip žinios kuriamos ir naudojamos[15].

3. Problemų atsiranda todėl, kad praktinė išmintis nebuvo pakankamai konceptualizuota tam, kad padėtų atskirti faktą, suvokimą, idėjas ir vertybes. Dažnai praktinė išmintis nebuvo testuojama skirtingomis situacijomis, iš dalies pasitelkiant kontrolę. Nebuvo patikrintas jos galiojimas ir patikimumas kitomis situacijomis. Taigi sunku nuspręsti, ar praktinės išminties žinios yra tinkamos tam tikroje situacijoje.

4. Problemų kelia ir daugybė kintamųjų, kurių yra žmonių gyvenimo situacijose ir sąveikaujant socialiniam darbuotojui ir klientui. Štai kodėl sunku žinias apibendrinti ir jomis naudotis nustatant intervencijos galimybes. Be to, reikia kreipti dėmesį ir į kultūros veiksnius, pakeičiančius mūsų supratimą apie žmogaus elgesį ir situaciją.

5. Problemų atsiranda todėl, jog yra tendencija vartoti terminus ir sąvokas neturint išsamaus jų apibrėžimo arba dėl jo nesutariant, todėl tie patys terminai ir sąvokos kartais yra vartojami skirtingomis reikšmėmis. Pavyzdžiui, kai kurie socialiniai darbuotojai apibūdina *paslaugų teikimo sistemą* kaip agentūrą arba agentūrų grupę; kiti paslaugų teikimo sistemai priskiria daugelį įvairių išteklių, pavyzdžiui, bendruomenės padėjėjus[AB].

6. Tendencija netinkamai sieti terminus ir sąvokas taip pat kelia problemų. Socialinių sistemų teorija pateikė schemą, kaip juos sieti, bent jau iš dalies, su žiniomis, naudojamomis supratimui, konkrečiai – suprasti žmogų tam tikroje situacijoje. Vis dar sunku praktikos teorijos žinias perteikti kaip organizuotą sistemą, nebent labai abstrakčiu lygmeniu.

Nors daugelis problemų yra neatsiejama socialinio darbo teorijos dalis, pastarasis turi ir tam tikrų pranašumų. Kadangi dirbant socialinį darbą plačiai nagrinėjamas asmuo tam tikroje situacijoje ir jo socialinis funkcionavimas, pasitelkiamos pačios plačiausios žinios. Galima remtis žiniomis, kurias darbuotojas įgijo iš savo patirties, stebėjimų, tyrinėdamas kitų gyvenimo patirtį ir iš mokslų apie žmogų.

Socialiniai darbuotojai turi pagrįsti praktiką teorinėmis žiniomis, sugebėti įvertinti turimas žinias, turėti pasirinkimo teisę, pritaikydami žinias tam tikromis specifinėmis situacijomis[16]. Be to, turi būti pasirengę eksperimentuoti turimomis žiniomis ir žiniomis apie klientą jo situacijoje. Darbuotojas privalo sugebėti mąstyti teoriškai, sistemingai, kritiškai ir kūrybiškai. Goldstein teigimu, tai labiau menas nei mokslas: „Praktiko protas stengiasi susieti ir sujungti teorijos, informacijos, intuicijos, jutiminius ir kitus potyrius reflektyviai, kūrybiškai, pasitelkęs vaizduotę, į tai, kas gana dviprasmiškai vadinama *supratimu*[17].

Socialinių darbuotojų žinių šaltiniai yra platūs, įvairūs, iš įvairių disciplinų. Žinias pasirinkti ir pritaikyti įvairiomis situacijomis visada yra problemiška, o įvairių šaltinių žinias sujungti – gana sunku. Žmogaus padėtis yra sudėtingas reiškinys ir tai buvo parodyta įvairiais būdais. Socialiniam darbuotojui, kad turėtų pakankamai žinių, reikia:

1. *Plačių mokslo apie žmogų pagrindų* – tai socialinių mokslų (sociologijos, psichologijos, antropologijos, istorijos, politinių mokslų ir ekonomikos) žinios, kurios padeda suprasti žmonių visuomenės esmę ir žmogaus padėtį. Gamtos mokslų žinios –

[AB] Angliškas žodis *service* yra daugiareikšmis. Socialiniame darbe jis vartojamas ir *tarnybos* (agentūros), ir *paslaugos* prasmėmis.

mokslinio mąstymo įrankis, padeda suprasti žmogaus padėties fizinius aspektus. Humanitariniai mokslai padeda ugdyti kūrybiškumą ir kritinę mintį; geriau suprasti žmogaus padėties esmę tyrinėjant kūrybinius siekius ir visuomenės kultūras. Socialinis darbuotojas – tai žmogus, turintis išvystytų ir plačių asmeninių galimybių, įgytų per humanitarinio išsilavinimo patirtį[AB].

2. *Suprasti žmones, jų sąveiką ir tą socialinę situaciją, kurioje jie funkcionuoja.* Tai žinios apie žmones emociniu, pažintiniu, elgesio ir raidos aspektais. Jos padeda suprasti žmonių padėties skirtybes ir tų skirtybių įtaką funkcionavimui ir raidai. Suprasti žmonių sąveiką – tarpusavio santykius, šeimos santykius ir santykius mažose grupėse taip pat yra būtina. Visuomeninės organizacijos ir institucijos yra neatskiriama šiuolaikinės visuomenės dalis, socialinės problemos veikia žmogaus funkcionavimą.

3. *Būti susipažinus su praktikos teorija, kuri susijusi su pagalbos esme, pagalbos procesu, su daugeliu intervencijos strategijų, tinkamų įvairioms situacijoms ir sistemoms.* Tai žinios apie profesines ir visuomenės institucijas, teikiančias paslaugas individams, kuriems reikia pagalbos, ir metodus, kuriuos taikant galima plėtoti paslaugų struktūrą, kad būtų dar geriau patenkinti poreikiai[18].

4. *Specializuotų žinių, kurios reikalingos dirbant su ypatingomis klientų grupėmis ir išskirtinėmis situacijomis.* Šios srities žinios priklauso nuo gyvenimo aplinkybių ir veiklos tikslų.

5. *Gebėjimo mąstyti, pasitelkti vaizduotę ir kūrybiškumą naudojant žinias, gautas iš įvairių šaltinių.* Ypač svarbu pamatyti žmonių ir jų aplinkos pranašumus ir juos panaudoti kuriant ateities viziją.

ATVEJO PAVYZDYS

Dirbant su vyresnio amžiaus (per 65 metų) klientu, socialiniam darbuotojui norint suprasti tokio kliento poreikius, daug padėtų specialios žinios. Biologija ir psichologija suteiks žinių apie fizinį senėjimą, gerontologija – apie senėjimo procesą. Tai nedarbingumo, veiklos ir raidos teorijos. Raidos teorija nurodo užduotis, kurias turėtų įvykdyti vyresnio amžiaus žmogus, jei jis pajėgus jas atlikti. Yra svarbu turėti žinių apie vyresnio amžiaus žmonių sveikatos problemas, taip pat supratimą apie mirtį ir mirimą.

Sociologijos žinios padeda suprasti išėjimo į pensiją prasmę žmogui, taip pat senų žmonių vaidmenį ir funkcijas tam tikroje kultūroje, individo ir institucinių situacijų socialinį kontekstą. Kultūros ir lyties skirtumai, nulemti senėjimo, taip pat labai svarbūs. Reikia turėti žinių apie šeimos struktūrą ir funkcionavimą. Kita vertinga sąvoka - amžiaus tarpsnių skirtumai. Tai ypač svarbu todėl, kad visuomeniniai pokyčiai yra greitesni, ir skirtingos amžiaus grupės turi nevienodą gyvenimo patirtį. Taip pat reikia žinių apie įvairias socialines žmonių problemas, tokias kaip riboti fiziniai ištekliai, diskriminacija dėl amžiaus, izoliacija, vienišumas. Socialinis darbuotojas turi pats susipažinti su įvairiais visuomenės, bendruomenės ištekliais, kurie yra sukurti padėti vyresniems žmonėms įveikti iškilusias problemas. Gilus socialinės politikos supratimas – kitas svarbus dalykas dirbant su vyresniais žmonėmis, padeda socialiniam darbuotojui

[AB] Autorius vartoja sąvoką *liberal arts* ir šiai kategorijai priskiria praktiškai visus mokslus (ne tik humanitarinius).

suvokti žmogų jo situacijoje. O tam, kad socialinis darbuotojas galėtų padėti tam žmogui, reikia žinių apie sėkmingai pasitvirtinusias intervencijos strategijas.

VERTYBĖS

Žinios ir vertybės – dažnai painiojamos sąvokos. Svarbu skirti šiuos du reikšmingus socialinio darbo praktikos elementus. **Žinias** galima įrodyti; jos yra naudojamos paaiškinti elgesį ir apibendrinti praktiką. **Vertybių** negalima įrodyti; jos yra tai, kas pageidautina; nusako, kam teikiama pirmenybė. Jos apima suvokimą apie pageidaujamą žmogaus elgesį ir pagalbos būdus. Žinios ir vertybės yra naudojamos skirtingais būdais teikiant pagalbą[19].

Yra keli šio termino apibrėžimai. Muriel Pumphrey vertybes apibūdino taip: „Vertybės yra žmonių ar socialinių grupių elgesio, kuriam teikiama pirmenybė, formuluotės. Jos išreiškia įprastą pirmenybę tam tikroms priemonėms, tikslams ir gyvenimo sąlygoms, dažnai lydimą stipraus jausmo“[20]. Herbert Aptekar patikslina vertybės reikšmę: „Standartas arba standartai, kurių laikosi dauguma visuomenės, kurie pasireiškia per institucinį elgesį ir žmones nuteikia elgtis vienas su kitu bendrai pripažįstamos, nors sąmoningai nekontroliuojamos ar logiškai nenuoseklios, sistemos rėmuose“[21]. Šie apibrėžimai gali būti kvestionuojami ypač dėl tos dalies, kad „laikosi visuomenės dauguma“. Vis dėlto yra svarbu išskirti vertybių visuomeninį aspektą arba kitų įtaką vertybėms keistis.

Taip pat kyla klausimas, ar šiuolaikinėje įvairialypėje JAV visuomenėje egzistuoja visuotinai pripažįstamos vertybės. Yra vertybių, kurias įvairūs visuomenės sluoksniai *tiki* esant visuomeninėmis ir linkę primesti kitiems.

Norint geriau suprasti *vertybės* prasmę, naudinga remtis dviem kitais, jau nebe socialinio darbo srities, šaltiniais. Literatūroje vertybė apibūdinamos taip: 1) yra elgesio gairės; 2) asmeninės patirties išdava; 3) kinta įgyjant patirties; 4) iš prigimties yra kintamos[22]. Atkreipiamas dėmesys, kad sąlygos, kuriomis vertybės pasireiškia, dažnai turi prieštaringus reikalavimus, tai yra keletas vertybių funkcionuoja toje pačioje situacijoje, bet kiekvienai reikia prieštaringo funkcionavimo metodo arba galutinės būsenos. Tą galima pailiustruoti darbo su silpna sena moterimi pavyzdžiu. Šiuo atveju socialinis darbuotojas susiduria su tokiomis vertybėmis kaip fizinis saugumas ir apsisprendimo teisė. Senoji moteris nori pasilikti gyventi savo name, bet tai nėra saugu. Reikia nuspręsti, kuri vertybė svarbesnė.

Milton Rokeach vertybę apibūdina kaip „įsitikinimą, kad būtent kažkuris būdas ar galutinė egzistavimo būsena yra asmeniškai ar socialiai priimtinesnė negu prieštaringas ar atvirkštinis būdas arba galutinė egzistavimo būsena“[23]. Jis teigia, kad vertybės nebūna vienos, egzistuoja jų sistema; tai yra individualios vertybės yra taip išsidėsčiusios, kad jos turi atitinkamą reikšmę kitoms vertybėms. Vertybės yra santykiškai pastovios, tarytum įsitikinimai, kuriais vadovaudamasis žmogus renkasi elgesio prioritetus ir būdus ar galutinę egzistavimo būseną. Vertybiniai įsitikinimai yra tai, kas pageidaujama, vertybės turi dvasinį ir emocinį aspektą; jos skatina veikti.

Skiriama keletas vertybių tipų. *Ultimatyviosios* (arba galutinės) yra pačios abstrakčiausios ir jas, galima sakyti, pripažįsta dauguma žmonių. Tai tokios vertybės kaip laisvė, žmogaus vertė ir orumas, pažanga ir teisingumas. *Artimiausios* (arba tiesioginės) *vertybės* yra labiau specifinės, susijusios su galutine pageidaujama būsena.

Šių vertybių pavyzdžiai – teisė į abortą, apsisprendimo teisė, teisė bausti savo vaiką. Dėl šių vertybių yra nesutarimų. *Instrumentinės vertybės* yra tos, kurios nukreipia priemones tikslui siekti ir atitinkamai elgtis. Apsisprendimo teisė ir konfidencialumas yra instrumentinių vertybių pavyzdžiai. Tai yra priemonės išreikšti asmens vertę ir orumą.

Iš dalies vertybės atsiranda iš visuomenės, kurios dalis ir yra individas. Jei manoma, kad individas yra negeras žmogus, sunku tikėtis, kad jis turi tokių vertybių kaip vertė ir orumas. Veiksniai, lemiantys žmonių vertybes, yra šie: 1) kultūrinis paveldas; 2) tos vertybės, kurias turi individai ir grupės, su kuriais žmogus susijęs ar linkęs bendrauti; 3) asmeninė patirtis, 4) požiūris į žmogų ir žmogaus situacijos esmę.

Socialiniai darbuotojai dažnai linkę ignoruoti religinių ar dvasinių vertybių svarbą žmogaus gyvenime, tačiau religiniai įsitikinimai ir dvasiniai dalykai yra svarbūs įsitikinimų formavimo šaltiniai. Jų stipri įtaka tiek individų, tiek kultūrinių grupių vertybių sistemoms. Socialinis darbuotojas, iš tiesų gerbiantis kliento vertybes, turi ne tik pripažinti religijos ir dvasinius dalykus, bet ir kad įsitikinimai yra svarbūs žmogaus funkcionavo komponentai.

Vertybių konfliktų kyla, kai žmogus turi elgtis pagal jam nepriimtinas vertybių sistemas. *Visuomenės vertybių sistema* – tai vertybės, kurių laikosi dauguma visuomenės. Amerikos visuomenėje tokios vertybės yra laimėjimai ir sėkmė, veikla ir darbas, moralinė atsakomybė, rūpinimasis žmonėmis, kurie yra gamtos stichijų aukos, produktyvumas ir praktiškumas, pažanga, materialusis komfortas, lygybė, laisvė, išoriniai patogumai, mokslinis ar pasaulietinis nacionalizmas ir patriotizmas, demokratija, individo vertė ir dominuojančios grupės pranašumas[24]. Šių vertybių pradžia yra daugelio šaltinių kombinacija, tarp jų: 1) kapitalistinė puritoniškoji etika; 2) judaizmo ir krikščionybės paveldas; 3) humanistinis, pozityvus, utopinis mąstymas[25]. Tarp šių skirtingų šaltinių, kaip ir tarp visuomenės, profesinių ar asmeninių klientų ir socialinių darbuotojų vertybių, egzistuoja konfliktai, įtampa, yra nenuoseklumų. Įtampa ir konfliktai dar labiau išryškėja, kai einama nuo galutinių vertybių prie specifinių tikslų ir priemonių pasirinkimo, kai einama nuo abstraktaus prie konkretaus. Kartais ši įtampa kyla dėl skirtingų individų ir grupių poreikių.

Socialinio darbo praktika pagrįsta vertybių sistema, kuri dažniausiai išreiškiama tokiais principais kaip individo vertė ir orumas, apsisprendimo laisvė, konfidencialumo teisė. Gordon šias vertybes apibūdina taip: „Žmogus nori ir siekia realizuoti save ir suderinti tai su pastangomis padėti kitiems išreikšti savo sugebėjimus ir realizuoti save“[26]. Aptekar šias galutines vertybes apibūdino truputį kitaip: „Žmogaus vertė ir orumas susiję su grupės gerove ir integralumu... Žmogaus ir visuomenės pažanga ir raida susiję su individo ir visuomenės saugumu“[27]. Armando Morales ir Bradford Sheafor, naudodamiesi Charles Levy[28] vertybių išdėstymo schema, apibūdino socialinio darbuotojo profesijos vertybes:

Pageidautina žmogaus samprata

1. Socialiniai darbuotojai tiki įgimta žmogaus verte ir orumu.
2. Kiekvienas žmogus turi įgimtų gebėjimų ir siekia pokyčių, kurie gyvenimą padarytų visavertiškesnį.
3. Kiekvienas žmogus atsako už save ir kitus, įskaitant ir visuomenę.

4. Žmonėms reikia priklausyti.
5. Yra žmogaus poreikių, būdingų kiekvienam, tačiau kiekvienas žmogus yra unikalus ir skiriasi nuo kitų.

Pageidautinos išdavos žmogaus atžvilgiu

1. Visuomenė privalo sudaryti žmogaus augimo ir vystymosi sąlygas, kurios leistų kiekvienam realizuoti savo galias.
2. Visuomenė privalo aprūpinti ištekliais ir teikti paslaugas, kad padėtų žmonėms patenkinti savo poreikius ir išvengti tokių problemų kaip badas, netinkamas išsilavinimas, diskriminacija, ligos, netinkamos gyvenimo sąlygos.
3. Žmonės privalo turėti vienodas galimybes dalyvauti kuriant visuomenę.

Elgimosi su žmonėmis priemonės

Su žmonėmis reikia elgtis pagarbiai ir oriai, žmonės turi turėti maksimalias galimybes valdyti savo gyvenimą, jie turi būti skatinami, o jiems padedama bendrauti su kitais žmonėmis kuriant visuomenę, atsakingą už kiekvieno žmogaus poreikius. Jie turi būti pripažinti esą unikalūs individai, o ne skirstomi pagal kažkokius stereotipus, dėl išskirtinių savybių ar gyvenimo patirties[29].

Etikos kodeksai išplaukia iš vertybių; jie yra veikiančios vertybės ir pageidaujami elgesio su žmonėmis būdai. Werner Boehem teigimu, vertybės yra tam tikro elgesio lūkestis, susijęs su atsakomybe; tai tam tikra pirmenybė konkrečiomis situacijomis[30]. Etikos kodeksai apibūdina, kas turėtų būti daroma profesinėje praktikoje. 1996 metais NSDA Delegatų asambleja priėmė naująjį Etikos kodeksą, kuris pakeitė 1960 metų *Etikos kodeksą,* bei 1967 ir 1967 metų papildymus. Būtinumas sukurti naująjį *Etikos kodeksą* siejamas su socialinio darbo profesijos plėtra ir jos pasikeitimais bei seno Etikos kodekso trūkumais. Naujame *Kodekse* nagrinėjami tokie klausimai kaip elektroninių priemonių naudojimas ir pateikiamos konkretesnės darbuotojų elgesio su klientais nuostatos. Be to, etikos principai tiesiogiai siejami su socialinio darbo vertybėmis. 3.1 lentelė supažindina su *Kodekso* formuluote ir pagrindinėmis vertybėmis bei etikos principais, kuriais buvo remtasi[31]. Visi socialiniai darbuotojai turėtų turėti *Etikos kodeksą*, juo remtis ir būti su juo susipažinę.

Socialiniam darbuotojui savo praktiką grįsti šiomis vertybėmis iš karto nėra lengva ar paprasta. Susiduriama su tokiomis problemomis:

1. Abstraktūs vertybių teiginiai sukelia prieštaringas interpretacijas. Įgyvendinant kokią abstrakčią vertybę, reikia turėti omeny ne vieną, bet keletą vertybių. Dažnai sunku nuspręsti, kokiais veiksmais pasiekti tą vertybę. Pavyzdžiui, ar socialinis darbuotojas padidins žmogaus vertę ir orumą, suteikdamas jam pasirinkimą, kuris aiškiai ves prie įkalinimo padarinių? Ar galima tokiam klientui leisti apsispręsti pačiam?

2. Sunku išlaikyti individo teisių ir visuomenės atsakomybės pusiausvyrą. Šio konflikto ir įtampos potencialūs elementai yra: a) poreikis rekonstruoti socialinę struktūrą, bet kartu padėti žmonėms įveikti netobulą socialinę struktūrą; b) atsakomybė paslaugų vartotojams ir atsakomybė tiems, kurie moka už paslaugas; c) rūpinimasis

3.1 lentelė. Ištrauka iš *Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekso*[AB]

Pratarmė

Socialinio darbo Lietuvoje šaknys glūdi humanizmo filosofijoje, tikėjimo, demokratijos idėjose. Artimo meilė, kantrumas, atlaidumas, gera kaimynystė, bendrumo jausmas, susivaldymas, teisingumas, išmintis, tikėjimas ir viltis, uolumas, darbštumas, atjauta nuo seno yra būdinga lietuviams. Jiems šios savybės ir vertybės padėjo atlaikyti sunkius išmėginimus, įtvirtinti tautiškumą.

Socialiniai darbuotojai yra pasišventę tarnauti Lietuvos žmonėms, stengiasi ugdyti jų saviraišką, gerina savo profesinį pasirengimą, savo veikla siekia intensyvinti visuomenės raidą.

Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksu siekiama įtvirtinti šias vertybes:
- darbą visuomenės gerovei;
- pagalbą individui bei šeimai sprendžiant jų problemas;
- socialinio teisingumo siekį.

Pagrindinė socialinio darbo idėja – ginti žmogų kaip individualybę ir vertybę, puoselėti jo teisę į apsisprendimą ir savirealizaciją.

Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksu siekiama įtvirtinti bendrąsias socialinio darbo nuostatas. Kodeksas vertintinas socialinio darbuotojo elgsenos savireguliacijos požiūriu.

I straipsnis. Bendrosios nuostatos

Socialinis darbuotojas siekia teikti pagalbą klientui (asmeniui ar jų grupei – paslaugų užsakovui). Siekdamas teikti pagalbą socialinis darbuotojas:
- yra gero profesinio išsilavinimo specialistas, pasižymintis dorovingumu;
- nuolat kelia savo kvalifikaciją, atnaujina žinias, kad galėtų realizuoti socialinio darbo vertybes;
- kiek galėdamas išnaudoja profesines žinias bei gebėjimus socialinio darbo vertybėms įgyvendinti;
- savo veikla siekia kliento gerovės, darbe jo interesus vertina labiau nei savuosius;
- pasisako prieš žmonių ar jų grupių diskriminavimą, nehumanišką elgesį su jais;
- atsako už teikiamų paslaugų kokybę;
- yra nepakantus piktnaudžiavimui tarnybine padėtimi, nesiekia išnaudoti klientų.

Šaltinis – ištrauka, spausdinta iš *Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekso.* Vilnius: LSDA, 1998.

vienu metu ir grupės, ir visuomenės gerove; d) lygybė visiems, tačiau svarbu tenkinti atskirų individų poreikius, nes Amerikos kultūroje asmeninė gerovė suteikia orumo, atvirkščiai, jei reikia pagalbos, sumažėja savęs vertė[32].

3. Henry Miller išskiria kitą problemą taikant vertybes praktikoje: „Kaip galima padėti kenčiančiam žmogui, nepažeminant jo orumo?“[33] Tai nuolatinis keliamas socialinio darbo praktikos klausimas.

4. Alan Keith-Lucas kelia dar vieną problemą: kaip yra įmanoma kartu naudoti mokslinį ir humanistinį požiūrius?[34] Roland Warren šią problemą nagrinėja truputį kitu aspektu. Jis mato dvi vertybes, kurios pasireiškia per socialinius pokyčius: tiesa ir meilė. Abu dalykai, atrodo, skatina skirtingą supratimą, kaip pasiekti pokytį. Tiesai reikia žinojimo, argumentavimo, orientavimosi į tikslą. Santykiai su žmonėmis yra

[AB] Nesulaukę NSDA leidimo spausdinti knygos originalo 3.1 turinio (ištraukos iš *NSDA etikos kodekso*) lietuviškame knygos vertime šią lentelę užpildome ištrauka iš *LSDA etikos kodekso*.

AŠ – TAI tipo. Tai tarytum atlieka pranašo vaidmenį. Meilei reikia intuicijos ir orientacijos. Santykiai su žmonėmis yra labiau *AŠ – TU* tipo. Tai tarytum atlieka taikdario vaidmenį. Ši problema iškyla vertinant tiek mokslinį metodą, tiek kiekvieno individo vertę ir orumą. Pripažindamas šią dilemą, Warren ieško būdų, kurie padėtų įtikinti, bet niekuomet neverstų, kurie padėtų ne mylėti, o gerbti, kurie spręstų konkrečią užduotį, o ne procesą apskritai, kurie padėtų suprasti, turėtų tiek pranašo, tiek taikdario bruožų[35].

Vertybės – esminis socialinio darbo praktikos dalykas. Socialinis darbuotojas turi kreipti dėmesį ne tik į visuomenės ar kliento, bet ir į savo vertybes. Privalo vadovautis socialinio darbo vertybėmis, jaustis patogiai dėl diskomforto ieškant tikėjimo ir vykdymo suderinamumo ir sprendžiant vertybių konfliktą. Tam reikia tolerancijos ir kuklumo.

Kai kurie klausimai, su kuriais susiduriama dirbant socialinį darbą, yra skirtingai vertinami – abortai, homoseksualumas, AIDS aukų gydymas, ekstremalios sveikatos priežiūros priemonės ir ligonių, sergančių chroniškomis psichikos ligomis, gydymas.

Susiduriant su etikos klausimais dažnai nėra aiškaus atsakymo, kokio etinio veiksmo reikėtų imtis konkrečioje situacijoje. Pavyzdžiui, kada klientas turi teisę į privatumą, jei vaikui gali kilti prievartos pavojus? Jei yra aiškus vaiko prievartos atvejis, teisiškai reikia apie jį pranešti. Bet ką daryti, jei tai tik *prielaida*. O kaip tuo atveju, kai klientas grasina kitam žmogui teikiant paslaugą? Kaip elgtis tada, kai psichikos ligonis kelia grėsmę savo paties gyvybei? Visomis situacijomis reikia profesinio požiūrio į padėties sudėtingumą. Dar vienas diskutuotinas šiuolaikinės praktikos klausimas kyla dirbant su asmenimis, infekuotais ŽIV arba sergančiais AIDS. Jei toks pacientas neįspėjo savo partnerio dėl galimo pavojaus, ar socialinis darbuotojas turi teisę tai padaryti? Dažnai cituojamas Kalifornijos universiteto 1976 m. įvykis, kai kalbama apie socialinio darbuotojo nesugebėjimą įspėti[36].

Nė į vieną iš šių situacijų nėra aiškaus atsakymo. *NSDA Etikos kodekse* reikalaujama, kad socialinis darbuotojas išlaikytų konfidencialumą, išskyrus tuos atvejus, kai tai susiję su profesinių užduočių atlikimu. Iš to išplaukia, kad socialinis darbuotojas prieš pažeisdamas konfidencialumo etiką, turi visiškai suvokti, jog kitam asmeniui gresia realus pavojus. Be to, kai egzistuoja realus pavojus, darbuotojas privalo įsikišti. Pirmas žingsnis – rūpestingas ir išsamus, dokumentalus padėties įvertinimas. Kitas žingsnis – įtikinti klientą atsiverti kitam asmeniui, kuriam gali kilti pavojus. Nepavykus to padaryti per tam tikrą laiką, darbuotojas, dažniausiai jau informavęs klientą, imasi tolesnių žingsnių, kad užtikrintų, jog kitas asmuo yra saugus.

Klientai visada turi žinoti, kad yra tam tikros konfidencialumo ribos ir apie jas turi būti informuoti. Socialiniai darbuotojai turi būti susipažinę su įstatymais, saugančiais ir ribojančiais konfidencialumą, taip pat privalo žinoti atsakomybės riziką ir standartinio sutikimo gavimo gaires.

Vertybių kūrimas ir jų perkainojimas yra įprasta žmogaus patirtis, leidžianti žmonėms identifikuoti tai, ką jie aukštai vertina, – objektus, priemones, patirtį, sąlygas, savybes ir tikslus, kurie verti žmogaus pastangų ir interesų. Labai svarbu, kad ir socialiniai darbuotojai dalyvautų vertybių kūrimo procese. Kiekvienas socialinis darbuotojas yra sukūręs individualią vertinimo sistemą, kuri bent iš dalies yra susijusi su visuomenine ir kultūrine vertybių sistema, kurios dalis yra ir jis pats. Socialinio darbo vertybės kai kuriais atžvilgiais yra panašios į visuomeninę vertybių sistemą, bet yra ir skirtumų. Socialiniai darbuotojai privalo pripažinti šiuos skirtumus ir ieškoti būdų, kaip įveikti įtampą ir dėl jų kylančius konfliktus. Socialiniai darbuotojai taip pat privalo žinoti savo vertybes tam, kad nepažįstamos vertybės nedarytų įtakos jų praktikai.

Vertinant labai svarbu pripažinti skirtumus ir į juos atsižvelgti. Gana dažnai žmonės, matydami skirtumus pakliūna į neteisingo skirstymo pinkles, tai yra linkę du skirtingus daiktus matyti tarytum vienas iš jų būtų aukščiau, o kitas žemiau. Todėl skirtumai vertinami kaip kažkas gero ar blogo, o ne kaip paprasčiausia skirtybė. Taip suvokiant skirtumus kai kurie žmonės laikomi tarytum aukščiau, atsiranda išankstinis nusistatymas, diskriminacija, spaudimas.

Pripažindami skirtumus leidžiame sau patirti naujų išgyvenimų, naujų suvokimo ir vertinimo būdų. Skirtumų pripažinimas praturtina ir leidžia pamatyti pranašumus. Tai lyg žiūrėtume į vaivorykštę per juodai baltus akinius, o po to pamatytume jos spalvas visu gražumu. Skirtumų pripažinimas yra būtina sąlyga, jei norime vertinti ir gerbti kiekvieną žmogų ir jo unikalumą.

Socialinio darbo pastangos yra pagrįstos žmonių verte ir orumu bei socialine atsakomybe. Šios vertybės išreiškiamos šiais veiksmų principais:

1. Žmonės turi turėti pasirinkimo laisvę;
2. Asmuo yra svarbiausias dalykas; asmens poreikiai ir rūpesčiai nebūtinai turi sutapti su bendruomenės poreikiais;
3. Socialiniai darbuotojai neturi daryti šališkų sprendimų, susijusių su atskirų žmonių rūpesčiais, poreikiais ir problemomis;
4. Socialinis darbuotojas turi padėti, o ne kontroliuoti;
5. Labai svarbūs jausmai ir asmeniniai santykiai;
6. Žmonės jaučia atsakomybę už kitus; už jų poreikius ir rūpesčius.

ATVEJO PAVYZDYS

Suprasti žmogaus vertybes ypač svarbu dirbant su vyresnio amžiaus žmonėmis. Mūsų visuomenėje, kurioje garbinama jaunystė, sveikata, atletiškumas, jauno kūno grožis, gana ryškus negatyvus požiūris į senėjimą ir senstančius žmones. Tai dažnai veikia seno žmogaus jausmus. Socialinis darbuotojas gali būti labai stipriai paveiktas šių visuomeninių vertybių net nežinoti, kaip neigiamos nuostatos senų žmonių atžvilgiu veikia jo (jos) santykius su vyresnio amžiaus klientais. Socialiniai darbuotojai turi būti budrūs ir nepripažinti mitų apie senyvą amžių, kaip antai: visi seni žmonės yra vienodi, jie nepatikimi, negali mokytis. **Eidžizmo** – diskriminacinio elgesio su senais žmonėmis šaknys – vertybės. Ši diskriminacija neatitinka *NSDA Etikos kodekso* reikalavimų.

Socialinis darbuotojas privalo nuolatos stengtis nepažeisti kliento apsisprendimo teisės, konfidencialumo, neprimesti institucinių taisyklių ir šeimos norų kaip svarbesnių nei paties kliento norai. Dažnai yra sunku nustatyti gyvenimo kokybės prasmę, bet turi būti tam tikri vertinimo kriterijai, kuriais remiantis būtų aišku, ką klientas laiko gyvenimo kokybe ir, jei įmanoma, tuo vadovautis teikiant klientui paslaugas.

Dirbant su vyresnio amžiaus klientais dažnai susiduriama su tokiomis socialinėmis vertybėmis kaip mirtis. Daugelis jaunų socialinių darbuotojų linkę vengti šios temos, bet nagrinėjant senėjimo procesą vis dėlto susiduriama su žmogaus mirtingumo tema. Kad darbuotojas galėtų padėti šiuo klausimu vyresniems žmonėms, jis turi būti su tuo susidūręs savo gyvenime ir nebijoti šios temos.

Taigi dirbdamas su vyresnio amžiaus klientais socialinis darbuotojas turi atsižvelgti ne tik į socialinio darbo etiką, bet ir į visuomenės, savo paties ir kliento vertybes. Šios vertybės dažnai nesutampa. Dažnai kyla daug emocijų, kai vyresnio amžiaus žmonės patiria diskriminaciją dėl visuomenėje nusistovėjusio požiūrio į senyvus žmones. Pirmiausia socialinio darbuotojo

užduotis, dirbant su vyresnio amžiaus klientais, nustatyti tas vertybes, kurios yra tam tikroje situacijoje.

ĮGŪDŽIAI

Įgūdis yra praktikos komponentas, sujungia žinias ir vertybes bei paverčia jas veiksmais, atsaku į rūpestį ar poreikį. Norint gerai suprasti šio termino reikšmę, naudinga susipažinti su **įgūdžio** apibrėžimu sociologijoje: tai sudėtingas ir išmoktas elgesys (fizinis ar verbalinis), skirtas konkrečiam tikslui ar įkomponuotas į konkrečią veiklą[37].

Bartlett vartoja terminą *intervencijos repertuaras*. Šis terminas vartojamas apibūdinti tai, kaip žinios ir vertybės sujungiamos kartu atsiliepiant į socialinio funkcionavimo problemas. Bartlett teigimu, šį intervencijos repertuarą sudaro metodai, technika ir įgūdžiai. Ji apibūdina įgūdį kaip techninį įgudimą, sugebėjimą panaudoti žinias veiksmingai, greitai ir kompetentingai[38]. Atrodo, ši formuluotė apima du svarbiausius šios konkrečios praktikos bruožus. Pirma, reikia pasirinkti iš daugelio galimybių, pasirinkimas pagrįstas žiniomis ir vertybių apmąstymu. Antra, pasirinkimas susijęs su veiksmais, kuriuos reikia atlikti sprendžiant socialinio funkcionavimo problemą.

Kalbant apie šį praktikos komponentą, naujoje literatūroje dažniau vartojamas terminas *įgūdis* negu *intervencijos repertuaras*. Morales ir Sheafor teigimu, „socialinio darbo įgūdžiui reikia tiek pasirinkti tinkamą techniką tam tikrai situacijai, tiek sugebėjimo veiksmingai tą techniką panaudoti". Šių mokslininkų nuomone, pasirinkimas yra pagrįstas sąmoningu žinių panaudojimu ir remiantis socialinio darbo vertybėmis šios žinios filtruojamos, sprendžiant, kurie įgūdžiai tinkamiausi teikiant paslaugas. Jie įsitikinę, kad įgūdžio reikia tiek parinkti tinkamą techniką, tiek sugebėti šią techniką efektyviai panaudoti[39]. Įgūdį apibrėžia kaip socialinio darbuotojo gebėjimą pradėti veiklą – kartu su klientu (individualią, grupinę, bendruomenėje) – kryptingą intervencijos procesą, kuris duos pokyčių, pagrįstą socialinio darbo vertybėmis ir žiniomis apie kliento situaciją. Pokytis atsiranda kaip įgudusios intervencijos rezultatas, kai ypač atsižvelgiama į kliento pranašumus ir sugebėjimus[40]. Kartu reikėtų pagalvoti, kaip įgalinti klientą panaudoti savo pranašumus ir gebėjimus ne tik toje situacijoje, bet ir kitose funkcionavimo srityse.

Socialiniame darbe yra ne vienas, bet didelė įvairovė įgūdžių, kurie naudingi įvairiomis situacijomis[41]. Atrodytų yra tinkamiausia vartoti terminą *įgūdžiai* apibūdinti veiklos komponentą ir terminą *įgudęs* arba *sumanus*, apibūdinant kompetentingą įgūdžių panaudojimo būdą.

Keletą kartų mėginta nusakyti, kokių pagrindinių įgūdžių reikia visiems socialiniams darbuotojams. Betty Baer ir Ronald Federico sugrupavo įgūdžius į keturias sritis: 1) informacijos kaupimo ir vertinimo; 2) profesionalumo didėjimo ir panaudojimo; 3) praktinės veiklos su individais, grupėmis ar bendruomene; 4) vertinimų. Jie išdėstė kiekvienos šių sričių įgūdžius ir šiuos įgūdžius pateikė kaip dešimt mokėjimų[42]. Tarp jų paminėtinas įgūdis dirbti su neturtingais, prislėgtais žmonėmis ir dėl jų. Tam reikia sugebėti pripažinti ir vertinti skirtingumus, pamatyti stiprybes tų žmonių, kurie yra kitokie. Turint omeny mūsų visuomenėje egzistuojantį išankstinį nusistatymą, reikia daug pastangų įveikti barjerus tarp įvairių grupių. Tai įgūdis atpažinti savo ir klientų barjerus. Tai reiškia būti atviriems ir kūrybiškiems užmezgant santykius, toleruoti

sudėtingumą, o ne siekti paprastumo. Tam socialiniai darbuotojai turi išsiugdyti toki įgūdžius kaip savęs suvokimas, empatija, santykius, ypač požiūrį į santykį su kit rasės, kultūros, lyties, amžiaus, seksualinės orientacijos ir neįgaliais asmenimi Remiantis šiais formulavimais ir daugybe kitų teiginių apie socialinio darbo praktik esmę, sukurta daug kitų formuluočių[43].

Socialinio darbo mokymo tarybos parengtame darbe *Mokymo program politiniai teiginiai* pateikiami oficialūs įgūdžių lygio reikalavimai, kuriuos turi atitik absolventai, turintys bakalauro ar magistro laipsnį[44]. Švietimo programoje numaty dviejų tipų įgūdžiai (nors neįmanoma jų visiškai atskirti): pažintiniai įgūdžiai ir sąveik arba bendravimo įgūdžiai. *Pažintiniai įgūdžiai* naudojami galvojant apie asmenis jų situaciją, nustatant, kokių žinių reikės planuojant intervenciją ir atliekant įvertinim *Bendravimo įgūdžiai* – pasitelkiami dirbant su individais, grupėmis, šeimomi organizacijomis ir bendruomenėmis; bendraujant ir stengiantis suprasti; atliekant bendr planavimą; įgyvendinant planus[AB]. Socialinis darbuotojas turi būti geras abiejų tip įgūdžių žinovas.

Įgudimas didėja nuolat praktikos dėka, naudojant įvairią techniką ir metodologij Jam įtakos turi ne tik taikomos žinios, vertybės, bet taip pat didelę reikšmę turi darbuoto asmeniniai bruožai ir asmeninio darbo stiliaus kūrimas. Labai naudingas įgūdž tobulinimo pavyzdys (taip pat kompetencijos ir asmeninio stiliaus) gali būti muzikanta Muzikantai įgyja įgūdžių ir kompetenciją tik per ilgas praktikos valandas. Ši praktik prasideda pačių elementariausių dalykų išmokimu – pirštų padėtis, natų skaityma laiko sąvokos ir tada einama prie vis sudėtingesnės technikos ir muzikos. Muzikan asmeninis stilius kuriamas per muzikos interpretacijas. Panašiai ir socialiniai darbuotoj – tik kai sugeba suderinti pažintinius ir sąveikos (bendravimo) įgūdžius, tobulėja bendr sumanumas ir įgudimas veikti.

ATVEJO PAVYZDYS

Įgūdžiai, kuriuos gali panaudoti socialinis darbuotojas dirbdamas su vyresniais žmonėmi yra įvairūs ir jų daug. Žinoma, visomis situacijomis reikės vertinimo įgūdžių, proble sprendimo įgūdžių, planavimo įgūdžių ir bendravimo įgūdžių. Skirtingomis situacijomis reik įgūdžių dirbti su vienu asmeniu ar grupe vyresnio amžiaus žmonių, su šeima ar su bendruome teikti jiems paslaugas. Vieni senesni žmonės geriausiai išreiškia savo jausmus ir mintis p tokią veiklą kaip piešimas, pasakojimas; kiti gali būti tiesiog krizinėje situacijoje, kai kurie gali reikėti pagalbos. Darbuotojas turės pasirinkti, kuriuos įgūdžius taikyti kiekvieno situacijoje atsižvelgdamas į poreikius, išteklius ir kliento norus.

KŪRYBIŠKAS ŽINIŲ, VERTYBIŲ IR ĮGŪDŽIŲ DERINIMAS

Sugebėjimas tinkamai ir kūrybiškai derinti žinias, vertybes ir įgūdžius pagelbstint klient yra iš tiesų labai svarbus socialinio darbuotojo bruožas. Reikia mokėti ne tik parinkti taikyti atitinkamas žinias, vertybes ir įgūdžius, bet ir sujungti tris elementus taip, kad j derintųsi ir taptų viena visuma, padedančia žmogui. Tai ne tik gebėjimas suderi

[AB] Autorius vartoja terminą *interactive skills*. Tad tikslesnis vertimas būtų *sąveikos įgūdžiai*. Čia m orientuojamės į lietuviškuose tekstuose labiau paplitusį žodį *bendravimas*.

žinias, vertybes ir įgūdžius; tai gebėjimas parinkti atitinkamas, dažnai nesusijusias įvairių sričių žinias. Be to, gebėjimas panaudoti ne tik socialinio darbo, bet ir kliento ar organizacijos vertybes, pritaikyti žinias ir bendravimo įgūdžius tam tikroje situacijoje. Kadangi kiekvienas žmogus situacijoje ir kiekvienas poreikis yra skirtingi, žinios, vertybės ir naudotini įgūdžiai taip pat skiriasi. Nėra ir negali būti kažkokios receptų knygos ar procedūrų standartų, kurių reikia detaliai laikytis, bet yra tam tikri bendri darbo su žmonėmis ir jų situacijomis būdai. Žinias, įgūdžius ir vertybes reikia taikyti kūrybiškai.

Apie tai dažnai kalbama kaip apie *socialinio darbo meną*, priešpriešinant *socialinio darbo mokslui*. Šis menas pagrįstas nuojauta, intuicija, ankstesne patirtimi, asmeniniais paties darbuotojo bruožais, kuriuos dažnai sunku ar netgi neįmanoma apibrėžti. Socialinis darbuotojas susiduria su žiniomis, vertybėmis ir įgūdžiais; parenka ir pritaiko juos taip, kad pastangos padėti tampa unikaliu meno kūriniu. Beulah Compton ir Burt Galaway apibūdino šį meną kaip turintį daug jausmo, įsijautimo, didelio subjektyvumo ir savęs suvokimo. Jis leidžia kurti naujus požiūrius ir naujas perspektyvas[45]. Tai turėtų būti kiekvieno darbuotojo individualaus stiliaus esmė.

Norint gerai suprasti žinių, vertybių ir įgūdžių derinimo kūrybiškumą, yra naudinga susipažinti su Lydia Rapoport kūrybiškumo aprašymu. Jis aprašo savybes, būdingas kūrybiškiems žmonėms – tam tikrą nuomonių ir sprendimų nekonformizmą; didelę motyvaciją ir nuoseklumą atliekant užduotis; atvirumą naujoms idėjoms ir informacijai; mėgti tai, kas sudėtinga, toleruoti dviprasmybes, nedaryti skubotų išvadų; prieštaravimų ir konfliktų tolerancija; nesilaikyti tik vienos teorijos, svarbu nuodugnus visų problemos aspektų žinojimas ir supratimas[46].

Rollo May yra pasakęs, kad „kūrybiškumas – labai sąmoningas žmogiškos būtybės susidūrimas su jo pasauliu“[47] ir papildo, kad tai „vyksta būtent tame susidūrime ir tai yra visa ko centras“[48].

Socialinio darbo mokslo ir meno aspektai neprieštarauja vienas kitam, o papildo vienas kitą. Kai mokslas ir menas yra kūrybiškai suderinamas panaudojant žinias, vertybes ir įgūdžius, išryškėja profesionalaus socialinio darbo esmė.

ATVEJO PAVYZDYS

Ponia Abbott, 86 metų, buvo apgyvendinta Sunnyside slaugos namuose. Jai gydomas lūžęs klubo kaulas ir ji turi tam tikrų sunkumų. Jos šeima ir gydytojas nusprendė, kad ji nebegali gyventi viena, jai reikia slaugos ir priežiūros, kurios šeima negali suteikti. Socialinis darbuotojas atsakingas už tai, kad ponia Abbott jaustųsi patogiai naujoje situacijoje ir už jos psichosocialinį slaugos planą. Socialinis darbuotojas pasitelks žinias, vertybes ir įgūdžius, kad užmegztų santykius su ponia Abbott ir suprastų jos poreikius.

Pirmiausia socialinis darbuotojas turės atsižvelgti į žinias apie žmogaus elgesį, ypač apie senyvus žmones. Darbuotojas žino, kad svarbūs vyresnių žmonių elgesio aspektai yra jų būdas savotiškai įveikti pasikeitimus ir problemas; tai, kaip jie bendrauja su kitais žmonėmis, įskaitant šeimos narius ir draugus; ir kaip jie funkcionuoja įveikdami psichines ir socialines senėjimo sukeltas problemas. Darbuotojas turės nustatyti ponios Abbott įgūdžius, gebėjimą įveikti sunkumus ir vertybes, jos tarpasmeninių santykių esmę, jos psichinį ir socialinį išsivystymą.

Taip pat darbuotojas turės susipažinti su žiniomis apie krizines situacijas, ypač paliekant namus ir pažįstamą aplinką. Reikia žinoti, kad vyresni žmonės dažnai sutrinka naujoje aplinkoje.

Slaugos namuose jiems reikia paramos ir padėti surasti savo vietą naujomis aplinkybėmis. Prie ponios Abbott krizės prisideda ir tai, kad ji mažai gali judėti dėl klubo traumos. Visos šios žinios ne tik padeda suprasti ponios Abbott elgesį, bet ir informuoja darbuotoją, kaip reikia su ja dirbti. Remdamasis žiniomis apie krizių intervenciją darbuotojas turi tuoj pat užmegzti ryšį su klientu, tik krizei prasidėjus, kad klientas žinotų, jog juo rūpinamasi, jis bus prižiūrimas.

Darbuotojas iš ankstesnės darbo su vyresniais žmonėmis patirties žino, kad reikės atlikti konkrečias užduotis. Ponia Abbott turi žinoti, kokia yra slaugos namų tvarka ir ko iš jos tikimasi, taip pat kas ja rūpinsis, kokie šaltiniai jai prieinami ir kokios veiklos ji galės imtis. Darbuotojas neturi pamiršti, kad ponia Abbott turi palaikyti santykius su savo šeima ir draugais, kad šeimai taip pat reikia pagalbos šioje naujoje situacijoje, norint išlaikyti jų santykius. Darbuotojas žino, kaip funkcionuoja Sunnyside slaugos namai ir kokių išteklių jie turi ir gali pasiūlyti savo gyventojams. Be to, darbuotojas žino iš patirties, kad, norint parengti veiklos planą, geriau gauti informacijos ne per vieną interviu, bet per keletą trumpų pokalbių.

Darbuotojas pasinaudojo socialinio darbo vertybių bagažu. Svarbu, kad ponia Abbott suvoktų pati galinti daryti sprendimus dėl savo gyvenimo. Kaip tai galima padaryti ponios Abbott situacijoje? Reikia leisti jai pačiai nuspręsti, kuriuos asmeninius daiktus pasiims, pasirinkti, kokia veikla užsiims iš siūlomos programos Sunnyside slaugos namuose.

Darbuotojas pripažins ponios Abbott vertę ir orumą, aptardamas su ja praeities patyrimą, dabartinius jos išgyvenimus. Šie pokalbiai vyks ramioje aplinkoje, išlaikant konfidencialumą. Darbuotojai stengsis suprasti ponios Abbott jausmus ir elgesį, o ne spręs, kas yra gerai ar blogai, ir neplanuos už ją nesurinkęs pakankamai žinių.

Darbuotojas panaudos bendravimo įgūdžius, kad ponia Abbott jaustųsi jaukiai ir laisvai kalbėdama apie savo rūpestį ir jausmus. Surinkęs informaciją, darbuotojas sumaniai išdėstys socialinę istoriją dokumentuose, o tam prireiks žinių apie planų sudarymą. Darbuotojas sumaniai įtrauks ponią ir jos šeimą į planavimo procesą. Darbuotojas pateiks psichinį ir socialinį planą slaugos namų personalui ir šis planas taps bendro slaugos plano dalimi.

Aprašytame pavyzdyje parodoma tik dalis tų žinių, vertybių ir įgūdžių, kurių reikės socialiniam darbuotojui toje situacijoje. Atvejo analizė rodo, kad būtina kūrybiškai derinti žinias, vertybes ir įgūdžius vykdant socialinio darbuotojo užduotis ir tenkinant kliento poreikius.

SANTRAUKA

Žinios, vertybės ir įgūdžiai yra naudojami dirbant socialinį darbą. Žinios yra ta realybės dalis, kurią galima patvirtinti. Socialinio darbo žinios yra kompleksiškos, iš dalies pasiskolintos iš kitų disciplinų. Jos paaiškina žmonių funkcionavimą ir socialines situacijas, skatina veikti ir nustatyti poreikį. Vertybės yra tai, kas pageidaujama arba ką galima laikyti elgesio vadovu. Kalbant apie socialinį darbą, yra šios vertybių grupės: kliento, socialinio darbuotojo, profesinės, kultūrinės ir visuomeninės situacijos vertybės. Šios vertybės gali konfliktuoti viena su kita; faktiškai vertybių sistema susideda iš konfliktuojančių dalių. Į socialinio darbo vertybes įeina pirmenybės klientui sąvoka, jo pageidaujamiems rezultatams ir darbo būdams. *NSDA Etikos kodekse* nusakyta, kas turi būti daroma profesinėje praktikoje. Įgūdžiai sujungia žinias ir vertybes į vieną visumą ir paverčia veiksmais. Įgūdžius reikia lavinti per praktiką. Socialiniai darbuotojai turi turėti daug įvairių įgūdžių ir panaudoti juos praktiškai. Socialinis darbuotojas turi pasirinkti, kokias žinias, vertybes ir įgūdžius taikys kiekvienoje praktinėje situacijoje. Norint šiuos tris elementus sujungti, reikia juos kūrybiškai derinti. Kūrybiškumas - socialinio darbo menas.

KLAUSIMAI

1. Kurios žinios, jūsų manymu, būtų naudingos jums, kaip socialiniam darbuotojui? Kaip jūs įgijote šias žinias? Ar pastebite kokių nors neatitikimų šiose žiniose? Nurodykite, kokių žinių jums trūksta.

2. Kokiomis vertybėmis vadovaujatės santykiuose su žmonėmis? Ar šios vertybės sutampa su socialinio darbo vertybėmis ir su *Etikos kodeksu*[AB]? Kaip jūsų vertybės darys įtaką jūsų darbo su klientais ir kitomis socialinėmis situacijomis būdą?

3. Jūsų vertybės sutampa arba nesutampa su visuomeninėmis vertybėmis? Kaip sprendžiate tas situacijas, kai jūsų ir visuomenės vertybės yra skirtingos?

4. Kokiu būdu lavinate savo įgūdžius kasdieniame gyvenime? Kaip šį lavinimo būdą galite pritaikyti ugdydami socialinio darbo įgūdžius?

5. Aptarkite kūrybiškumo sąvoką tenkinant klientų poreikius.

IŠNAŠOS

1. Harriett M. Bartlett, "Toward Clarification and Improvement of Social Work Practice", *Social Work* 3 (April 1958): 3–9.

2. Harriett M. Bartlett, *The Common Base of Social Work Practice* (New York: National Association of Social Workers, 1970); William E. Gordon, "A Critique of the Working Definition", *Social Work* 7 (October 1962): 12; and idem, "Knowledge and Value: Their Distinction and Relationship in Clarifying Social Work Practice", *Social Work* 10 (July 1965): 32–35.

3. For another early formulation of this perspective, see Werner W. Boehm, "The Nature of Social Work", *Social Work* 3 (April 1958): 10–18.

4. Bartlett, *The Common Base*, chap. 5.

5. William E. Gordon, "Notes on the Nature of Knowledge", *Building Social Work Knowledge* (New York: National Association of Social Workers, 1964), p. 70.

6. Max Siporin, *Introduction to Social Work Practice* (New York: Macmillan, 1975), p. 363.

7. Paul Davidson Reynolds, *A Primer in Theory Construction* (Indianapolis, IN: Bobbs Merrill, 1975), p. 4.

8. Ibid.

9. Ibid., p. 18.

10. Peter Berger and Thomas Luckmann, *The Social Construction of Reality* (New York: Doubleday, 1967).

11. For examples of this see William J. Reed, "Task-Centered Approach", in *Encyclopedia of Social Work*, 18th ed., Anne Minahan, Ed. (Silver Spring, MD: National Association of Social Workers, 1987), pp. 757–765; Scott Briar, "Incorporating Research into Education for Clinical Practice in Social Work: Toward a Clinical Science in Social Work", in *Sourcebook on Research Utilization*, Allen Rubin and Aaron Rosenblatt, Eds. (New York: Council on Social Work Education, 1979); and Martin Bloom, *The Paradox of Helping: An Introduction to the Philosophy of Scientific Practice* (New York: John Wiley, 1975).

12. Howard Goldstein, "The Knowledge Base of Social Work Practice: Theory, Wisdom, Analogue, or Art?" *Families in Society* 71 (January 1990): 41.

[AB] Lietuvos socialinio darbo specialybės studentai ir jau dirbantys profesionalai gali remtis Lietuvos socialinių darbuotojų asociacijos parengtu *Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksu*.

13. Ibid., pp. 38–41. Included as humanistic alternatives are Narrative Theory, Social Constructionism, Cognitive Theory, Moral Theory, Faith and Spirituality, and Feminist Theory.

14. Based on material in Alfred Kadushin, "The Knowledge Base of Social Work", in *Issues in American Social Work*, Alfred J. Kahn, Ed. (New York: Columbia University Press, 1959), pp. 67 ff.

15. Note Berger and Luckmann, *Social Construction of Reality*, and Gordon, "Knowledge and Value."

16. For a helpful discussion of evaluating knowledge for use in social work, see Florence Hollis, "And What Shall We Teach? The Social Work Educator and Knowledge", *Social Service Review* 42 (June 1968): 184–196.

17. Goldstein, "The Knowledge Base", p. 41.

18. For another formulation of the knowledge base see Betty L. Baer and Ronald Federico, *Education of the Baccalaureate Social Worker: Report of the Undergraduate Curriculum Project* (Cambridge, MA: Ballinger, 1978), pp. 75–78.

19. For a discussion of these differences see Gordon, "Knowledge and Value."

20. Muriel W. Pumphrey, *The Teaching of Values and Ethics in Social Work Education*, vol. 13 of the Curriculum Study Council on Social Work Education (New York, 1959), p. 23.

21. Herbert Aptekar, "The Values, Functions and Methods of Social Work in an Integrated Report of the Honolulu Seminar", in *An Intercultural Exploration: Universals and Differences in Social Work Values, Functions, and Practice* (New York: Council on Social Work Education, 1967), pp. 3–59.

22. Lewis Raths, Merrill Harmin, and Sidney B. Simon, *Values and Teaching* (Columbus, OH: Charles E. Merrill, 1966).

23. Milton Rokeach, *The Nature of Human Values* (New York: Free Press, 1973), p. 5.

24. From Robin Williams, *American Society: A Sociological Interpretation*, 2nd ed. (New York: Alfred A. Knopf, 1967), as discussed in Charles S. Prigmore and Charles R. Atherton, *Social Welfare Policy: Analysis and Formulation* (Lexington, MA: D. C. Heath, 1979), chap. 2.

25. Alan Keith-Lucas, *Giving and Taking Help* (Chapel Hill: University of North Carolina Press, 1972), chap. 8.

26. Gordon, "A Critique of the Working Definition", p. 7.

27. Aptekar, "Values, Functions, and Methods of Social Work", p. 17.

28. Charles S. Levy, "The Value Base of Social Work", *Journal for Education for Social Work* 9 (Winter 1973): 34–42.

29. Armando Morales and Bradford W. Sheator, *Social Work: A Profcssion of Many Faces*, 4th ed. (Boston: Allyn and Bacon, 1987), pp. 205–207.

30. Werner Boehm, "The Nature of Social Work", *Social Work* 3 (April 1958): 10–18.

31. For a discussion of this new code of ethics see *NASW News* (April, May, and June 1980) (Washington, D. C.: National Association of Social Workers).

32. For a discussion of balance see Mary McCormick, "The Role of Values in Social Functioning", *Social Casework* 42 (February 1961): 70–78.

33. Henry Miller, "Value Dilemmas in Social Casework", *Social Work* 13 (January 1968): 27–33.

34. Keith-Lucas, *Giving and Taking Help.*

35. Roland Warren, *Truth, Love and Social Change* (Chicago: Rand McNally, 1971), pp. 273–299.

36. For further discussion, see Frederick G. Reamer, "AIDS, Social Work, and the 'Duty to Protect,' " *Social Work* 36 (January 1991): 56–60; Marcia Abramson, "Keeping Secrets: Social Workers and AIDS", *Social Work* 35 (March 1990): 169–173; and Sandra Kopels and Jill Doner Kagle, "Do Social Workers Have a Duty to Warn?" *Social Service Review* 67 (March 1993): 101–126.

37. George Theodorson and Achilles Theodorson, *A Modern Dictionary of Sociology* (New York: Crowell, 1969), p. 382.

38. Bartlett, *The Common Base*, pp. 80–83.

39. Morales and Sheafor, *Social Work*, chap. 9.

40. Ibid., p. 140.

41. See Naomi I. Brill, *Working with People: The Helping Process*, 2nd ed. (Philadelphia: J. B. Lippincott, 1978), chap. 9; Lawrence Shulman, *The Skills of Helping: Individuals and Groups* (Itasca, IL: F. E. Peacock, 1979); and F. M. Loewenberg, *Fundamentals of Social Intervention* (New York: Columbia University Press, 1977).

42. Baer and Federico, *Education of the Baccalaureate Social Worker*, chap. 9.

43. One of the more important statements of social work functions and tasks is found in Allen Pincus and Anne Minahan, *Social Work Practice: Model and Method* (Itasca, IL: F. E. Peacock, 1973), chap. 1.

44. Found in *Handbook of Accreditation Standards and Procedures*, rev. ed. (Washington, DC: Council on Social Work Education, 1988), pp. 119–130.

45. Beulah Roberts Compton and Burt Galaway, *Social Work Process* (Homewood, IL: Dorsey Press, 1979), p. 28.

46. Lydia Rapoport, "Creativity in Social Work", in *Creativity in Social Work: Selected Writing of Lydia Rapoport*, Sanford N. Katz, Ed. (Philadelphia: Temple University Press, 1975), pp. 3–25. *Creativity* is defined as thought and action that leads to the forging of something new. *Artistic* is the ingenious, imaginative, and proficient application of what is already known. These two terms can be placed on a continuum, and the blending of knowledge, values, and skills creates a newness because of the unique person in the situation.

47. Rollo May, *The Courage to Create* (New York: W. W. Norton, 1975), p. 51.

48. Ibid., p. 77.

4

SOCIALINIS DARBAS KAIP PROBLEMOS SPRENDIMO PROCESAS

Numatomi mokymosi rezultatai

1. Problemos sprendimo proceso esmės supratimas.
2. Problemos sprendimo procesas socialiniame darbe.
3. Supratimas apie tai, kaip paramos procesas gali sustiprinti žmogaus stiprybių panaudojimo kryptis socialiniame darbe.

Ketvirtas požiūris, apibūdinantis bendrojo socialinio darbo praktiką, yra jo, kaip **problemos sprendimo**[AB] **procesas**, vienas iš „kaip" klausimų socialinio darbo praktikoje. Tai vienas iš rūpesčio ir poreikio traktavimo, taip pat žinių, vertybių ir įgūdžių organizavimo ir taikymo būdų. Remiantis šiuo problemos sprendimo požiūriu veiksmai sutelkiami į tai, ką reikia daryti atsiliepiant į nustatytą poreikį. Tai organizuotas mąstymo apie vertinimą, žmogų ir jo situaciją, santykius, procesą ir intervenciją būdas. Vertinimas ir intervencija taip pat yra problemos sprendimo proceso dalis.

Daugeliu aspektų šis skyrius yra trečiosios dalies įvadas, kur problemos sprendimo procesas nagrinėjamas kiek plačiau. Šis skyrius pateikiamas pirmoje dalyje, kad skaitytojai geriau suprastų viso proceso santykį su kitomis aptartomis šioje dalyje kryptimis. Skaitytojai paruošiami antrai daliai – „Sąveikos procesas".

1960 metais socialinio darbo teoretikai ieškojo bendrybių, o *problemos sprendimas* ir buvo viena iš vartojamų atskiro atvejo, grupių darbo ar organizuojant bendruomenės veiklą sąvokų. Helen Harris Perlman darbe *Socialinio atvejo darbas: problemos sprendimo procesas* teigia: „Atvejo darbo procesas yra problemos sprendimo procesas, nes į jį įeina sistemingi metodai, kurie svarbūs efektyviam mąstymui ir jausmui, susijusiems su veiksmu"[1].

Murray Ross darbe *Bendruomenės organizacija: teorija, principai ir praktika* aptaria planavimo procesą kaip pagrindinę bendruomenės organizacijos sąvoką[2]. Plačiau paanalizavus Ross formulavimą, darosi aišku, kad planavimo procesas yra ne kas kita, o klasikinio problemos sprendimo proceso pritaikymas. Helen Northen darbe *Socialinis darbas grupėje*[3] aptaria problemos sprendimo temą dirbant su grupėmis. Kadangi problemos sprendimo požiūris plačiai taikytas ir naudotas įvairių profesijų, jis tapo viena iš anksčiausiai nustatytų socialinio darbo praktikos bendrybių. Ši sąvoka tapo svarbi plėtojant integratyviosios, arba bendrosios, praktikos teoriją[4].

[AB] Kognityviojoje psichologijoje ir šios knygos originale šie du žodžiai jungiami į bendrą sąvoką *problem solving*. Jungimu pabrėžiamas tiek problemos, tiek jos sprendimo proceso svarbumas. Lietuvių kalboje semantinis niuansas išlieka ir atskyrus tuos du žodžius. Tad vartodami derinį *problemos sprendimas* turime omenyje derinį *problema ir jos sprendimas*.

Problemos sprendimas nėra būdingas vien socialiniam darbui; tai svarbus požiūris į žmogaus poreikius daugeliu pagalbos atvejų. Problemos sprendimo procesas yra iš tiesų mokslinis. Tai yra vienas iš mokslinių socialinio darbo praktikos komponentų, kai nagrinėjamas socialinio darbo praktikos mokslinis komponentas, priešpriešinant jį kūrybiškam socialinio darbo procesui arba menui (žr. 3 skyrių). Mokslinis procesas yra beveik universaliai naudojamas įvairių sričių mokslininkų, kai jie siekia sukurti naujas sąvokas, atlieka formalius tyrimus, mėgina atsakyti į jų disciplinos keliamus klausimus.

Problemos sprendimas – tai procesas, kurio metu socialinis darbuotojas ištiria rūpestį, nerimą ir poreikį bei nustato poreikio patenkinimo kliūtis. Tai skatina nustatyti ir formuluoti problemą ir ieškoti jos sprendimo būdų. Nėra įprasta laikyti, kad klientas arba individas yra kliūties šaltinis. Visos sistemos, įskaitant aplinkos sistemas, yra laikomos potencialiais kliūties šaltiniais. Be to, ta kliūtis gali atsirasti dėl keleto individų ar sistemų tarpusavio sąveikos. Socialinio darbo žinios, vertybės ir įgūdžiai, kartu kliento stipriosios savybės ir jo aplinkos šaltiniai naudojami suprasti problemos esmę ir nustatyti sprendimo variantus.

Kūrybiškumas taip pat svarbi problemos sprendimo proceso sudedamoji dalis[5]. Problema sprendžiama ne dėl kliento, bet su klientu. Didelis dėmesys šioje kryptyje tenka mąstymui arba pažinimui tiek pat kiek jausmui ir veiksmui. Norint suprasti problemos sprendimo procesą socialiniame darbe, reikia paanalizuoti jį tokiais aspektais: 1) apibrėžimo; 2) problemos sprendimo proceso etapų supratimo; 3) proceso aptarimo, turint omenyje darbuotojo ir kliento santykius.

PROBLEMA

Norint išplėtoti *problemos sprendimo* proceso apibrėžimą, pravartu pirmiausia aptarti *problemos* ir *proceso* sąvokas atskirai. *Problema,* pagal *Amerikos paveldo žodyną*, yra „klausimas ar situacija, kuri suteikia netikrumo, sudėtingumo ar sunkumo"[6]. Šis apibrėžimas ne visai tinka tai problemos sampratai, kuri naudojama šioje knygoje. Kada situacija tampa problemiška? Kada probleminė situacija yra socialinio darbo rūpestis? Vertinant problemą poreikio ir socialinio funkcionavimo aspektu lengviau nusakyti tą terminą. Socialinio darbo atsako pagrindas yra rūpestis ir poreikis, susiję su žmonių sistemomis. Kai poreikis yra laikomas socialinio funkcionavimo kliūtimi, sakoma, egzistuoja socialinio darbo problema. Reikia pašalinti kliūtį, trukdančią patenkinti poreikį. Norint išspręsti painią problemą, tikslai yra siejami su poreikių tenkinimu.

Problemos yra dažnos įvairiomis žmonių gyvenimo situacijomis ir dažniausiai sprendimai randami be profesionalios pagalbos. Socialinis darbas yra siejamas su tomis problemomis, su kuriomis žmonės negali susidoroti patys. Taigi socialiniame darbe vartojama *problemos* sąvoka savo turiniu yra siauresnė ir labiau ribota, negu pateikta žodyne. Socialiniame darbe *problema* aprėpia ir socialinio funkcionavimo situaciją, ir klientą (asmenį, grupę), kuris pats negali pašalinti poreikio tenkinimo kliūčių.

Pavyzdžiui, kaimynė, susirūpinusi dėl jaunos mamos palikto keturių mėnesių kūdikio, verkiančio ilgą laiką (pusvalandį ar ilgiau), paskambina į vaikų gynimo organizaciją. Pasikalbėjęs su motina, socialinis darbuotojas sužino, kad vaikas tikrai paliekamas „išsiverkti". Darbuotojui aišku, kad ši mama mažai teišmano apie kūdikio augimą. Nėra žinoma, ar tai yra vienintelė kliūtis. Gal yra kokių kitų veiksnių, tokių

kaip asmeniniai motinos poreikiai, materialių išteklių trūkumas, bendruomenės požiūriai ir lūkesčiai, kurie taip pat gali būti kliūtis tenkinti vaiko poreikius.

PROCESAS

Terminui procesas taip pat reikia apibrėžimo. Taikydama socialiniam darbui Sal Hofstein teigia: „Procesas yra ilgainiui pasikartojantys pokyčių, nukreiptų tam tikra linkme, etapai"[7]. Svarbu yra skirti tris šio proceso savybes: 1) besikartojantys pokyčių etapai; 2) kartojasi per laiką; 3) turi tam tikrą kryptį (procesas yra negrįžtamas). Deja, šis apibūdinimas iki galo nepaaiškina proceso esmės, nes egzistuoja ir cikliškumo aspektas. Vykstant produktyviam problemos sprendimo procesui, laikui bėgant judama į priekį tam tikrais etapais. Išlieka tendencija grįžti į ankstesnius etapus ir būdingas tam tikras įvairių etapų aspektų derinys. Negrįžtamumas nereiškia, kad niekuomet negalima sugrįžti į ankstesnį etapą, bet tai reiškia, kad negalima sugrįžti į ankstesnę tapačią būseną, nes pats procesas padaro pakeitimų.

Problemos sprendimo proceso socialiniame darbe ištakos yra klasikinis John Dewey darbas[8], kuriame pateiktas mąstymo proceso, kuris vyksta, kai žmogus susiduria su sunkiomis situacijomis, apibūdinimas. Šis procesas buvo laikomas „loginiu mąstymu" ir „reflektyvaus mąstymo etapais". Pastarieji yra „mokslinio proceso" pagrindas. Problemos sprendimas apibūdintas kaip jausmų, mąstymo ir veikimo būdo radimas – tam tikrais etapais, per laiką, cikliškai arba negrįžtamai, kuris patenkintų konkretų poreikį ar pašalintų kliūtį siekiant tikslo[9].

Pavyzdyje apie jauną mamą, kuri leidžia savo kūdikiui „išsiverkti", darbuotojas naudos problemos sprendimo procesą. Jis turi nuspręsti, ką reikės daryti šioje situacijoje. Pirma reikia surinkti informaciją. Darbuotojas pasikalbės su motina, apžiūrės vaiką ir galbūt pasikalbės su kaimyne ar kitais susijusiais asmenimis. Nuspręs, kokie kūdikio poreikiai nebuvo patenkinti, ir ar motina, jam padedant, galės patenkinti tuos poreikius. Kartu su motina bus sudarytas planas, kaip geriausia būtų patenkinti pačius skubiausius poreikius. Šį planą įgyvendinus, darbuotojas toliau rinks informaciją: Kokie šaltiniai (asmeniniai, tarpasmeniniai, organizaciniai ar visuomeniniai) gali geriausiai padėti šiai motinai patenkinti vaiko poreikius? Kokie yra jos, kaip motinos, tikslai? Kiek ji turi kompetencijos atlikti savo plano dalį? Kokie egzistuoja kiti šios situacijos poreikiai? Sukaupus šią informaciją, bus pateiktas tolesnis situacijos paaiškinimas ir vėl bus planuojama. Problemos sprendimo procesas bus įgyvendanimas eilės tvarka, cikliškai judant pirmyn į tikslą – patenkinti kūdikio poreikius.

Socialinio darbo problemos sprendimas yra susijęs su socialinio funkcionavimo rūpesčiais ir poreikiais, ypač tais, kurie yra slopinami arba negali būti patenkinami iš tų išteklių, kuriuos turi susiję asmenys. Taigi socialinio darbo problemos sprendimas yra būdo poreikiui perkošti per jausmus, mąstymą ir veikimą radimas. Jis vyksta laikui bėgant cikliškai, negrįžtamai, dėmesį skiriant pašalinti kliūtis, kurios trukdo tenkinti socialinio funkcionavimo poreikius, kai individas savo jėgomis to padaryti negali.

PROBLEMOS SPRENDIMO PROCESO ETAPAI

Dabar yra aišku, kad problemos sprendimo procesas riboja sąvoką ne tik iki tam tikrų problemų tam tikromis situacijomis, bet ir iki tam tikro proceso. Pirmiausia reikia pripažinti, kad visi žmonės susiduria su skirtingomis problemomis ir ieško sprendimų

įvairiais būdais. Socialinio darbo procesas yra susijęs su tinkamai organizuotu ir patikimu sprendimų ieškojimu.

Skirtingų disciplinų atstovai daug diskutavo apie problemų sprendimo procesą ir skirtingai apibūdino šio proceso etapus. Tačiau proceso esmė lieka ta pati: 1) preliminarus problemos formulavimas; 2) išankstinių problemos esmės prielaidų formulavimas; 3) informacijos rinkimas ir atranka; 4) informacijos analizė; 5) plano rengimas; 6) plano įgyvendinimas; 7) plano vertinimas.

Socialinio darbo problemos sprendimo procesas šiek tiek skiriasi nuo socialinio darbo proceso. Problemos sprendimas yra socialinio darbo proceso dalis, socialinio darbo procesas yra kur kas plačiau nei problemos sprendimas. Tai darbas, kurį dirbant dėmesys sutelkiamas į santykių plėtotę ir palaikymą, į pradžią ir pabaigą. Taip pat pažymėtina, kad kiekvienu proceso etapu kūrybiškumas yra labai svarbi sudedamoji dalis. Bernard Gelfand pabrėžė, kad yra svarbu ir būtina ieškoti naujoviškų socialinio darbo praktikos sprendimų. Jo nuomone, socialinio darbuotojo kūrybiškumas praturtina šį darbą. Reikia nagrinėti situacijas iš naujo, nekurti veiksmų plano, kol nebus išstudijuota keletas idėjų ir neperžiūrėti kiti galimi planai[10]. Prieš pradėdami nagrinėti socialinio darbo procesą, smulkiau panagrinėsime problemos sprendimo proceso etapus.

1. *Preliminarus problemos formulavimas*. Norint eiti prie kitų etapų, būtina turėti aiškią problemos formuluotę. Dažnai problema neaiški, globali, formuluojama nenuosekliai. Taip atsitinka, kai socialinis darbuotojas nesugeba tinkamai įvertinti nerimo ir nustatyti poreikį ar poreikius. Pavyzdžiui, išmesti iš mokyklos mokiniai ar netekėjusios motinos dažnai yra laikoma problema, bet šiuo neaiškiu teiginiu nieko nėra pasakoma apie individų poreikius ar kitas žmonių sistemas ir nenurodoma, kaip yra slopinamas poreikių patenkinimas.

Šio pavyzdžio tinkamesnis netekėjusių motinų problemos formulavimas galėtų būti: žinių paauglystėje apie nėštumą trūkumas. Šiame teiginyje yra aiškus individualus ir visuomenės žinių poreikis. Aiškiai yra įvardyta nustatyta gyventojų dalis – paauglės merginos, o neaiškus terminas *netekėjusi mama*. Yra nurodoma poreikio patenkinimo kliūtis – šaltinių trūkumas, bent jau tų, kuriais galima pasinaudoti. Tai, kaip formuluojama problema, nurodo tolesnių etapų kryptį. Dažnai sėkmingas problemos sprendimas – vadinamasis ***performulavimas***, tai naujas problemos ar nerimo suformulavimas, žvilgsnis į ją kitu požiūriu. Socialinio darbuotojo įgūdžiai gali padėti klientui vertinti probleminę situaciją ne kaip asmeninį trūkumą, bet kaip aplinkos sistemų tarpusavio sąveikos rezultatą. Kuo detalesnis ir nuoseklesnis formulavimas, kuo individualesnė situacija, tuo ryškesni tikslai ir norimi sprendimai. Paprastai, kai pereinama prie kito problemos sprendimo proceso etapo, atsiranda detalesnio ir nuoseklesnio problemos formulavimo reikmė ir galimybės, grįžtama prie problemos – ji performuluojama[11].

2. *Preliminarių problemos esmės prielaidų formulavimas*. Šiuo etapu reikia išryškinti tai, kokios informacijos reikės bendram supratimui ir planavimui. Suformulavus problemą, įvardijama tik numatoma problemos esmė ir priežastys, kurios duoda tam tikrų nuorodų apie situacijos poreikius ir kliūtis poreikiams tenkinti. Šiuo etapu ypač svarbu nustatyti kliento požiūrį į situaciją ir kaip jis supranta kliūtį.

Socialinio darbuotojo žinios yra kitas šaltinis nustatyti problemos priežastis. Kadangi galutinis tikslas – pašalinti kliūtį, trukdančią patenkinti poreikį, reikia nustatyti,

ar ta numatoma kliūtis yra iš tiesų kliūtis. Jei pasirodo, kad ne, kyla naujų prielaidų. Reikia grįžti į ankstesnį etapą ir išryškinti naujas prielaidas, kad būtų galima nubrėžti informacijos rinkimo kryptį.

3. *Informacijos rinkimas ir atranka.* Siekiant nuspręsti, kas yra svarbu konkrečioje situacijoje, reikia turėti įgūdžių. Jei yra nustatomos reikšmingos toje situacijoje sistemos ir kiekvienos poreikis, siejant su problema, jau yra gairių, kokios informacijos reikės. Informacijos šaltiniai turėtų būti iš įvairių istorinių, socialinių, psichologinių, biologinių, ekonominių, politinių, religinių ir etinių sričių.

Svarbu yra tiek pačios problemos faktai, tiek reikšmė susijusiems žmonėms. Informacija turi patikrinti problemos priežasčių preliminarių prielaidų teisingumą. Surinkta informacija turi padėti patikrinti preliminarių prielaidų apie priežastį tinkamumą ir būti pagrįsta giliomis žiniomis bei susieta su teorija, tinkama tai situacijai. Darbuotojo preliminariai kliento perspektyvos sampratai kaip ir bendrosioms žinioms ir socialinio darbo profesijos vertybių sistemai gali turėti įtakos sprendimas, kokia informacija bus reikalinga. Darbuotojas turi ieškoti unikalių kliento stipriųjų savybių ir gebėjimų, taip pat potencialių šaltinių kliento aplinkoje, kartu atsižvelgdamas į veiksnius, kurie gali prisidėti prie problemos toje situacijoje. Taigi labai svarbus darbuotojo gebėjimas suvokti situaciją realiai, žinoti savo išankstinį nusistatymą ir vertybes.

Informacijai rinkti reikia bendravimo ir socialinės sąveikos su žmonėmis, kurie yra informacijos šaltiniai, įgūdžių. Informacijos tinkamumą iš dalies lemia tiek bendravimo, tiek socialinės sąveikos esmė. Parenkant informacijos šaltinius reikia ir kūrybiškumo. Atsižvelgiant į socialinio darbo vertybes reikia, kad klientas būtų pirmutinis šaltinis. Būtina įvertinti ir kaupti duomenis apie situaciją, atsižvelgti į jos išskirtinumą, rūpesčius ir poreikius.

4. Informacijos analizė. Informacijos analizei daro įtaką ir ją atitinkamai nukreipia pats tikslas, kuriam ši analizė bus naudojama. Šie tikslai gali būti: 1) įvairių sistemų, susijusių su situacija, nustatymas ir vertinimas; 2) tolesnis problemos esmės paaiškinimas ir apibrėžimas; 3) papildomos reikiamos informacijos nustatymas; 4) atitinkamos politikos nustatymas ir suformulavimas.

Kiti tikslai gali būti: 1) galimų tikslų ar įmanomų rezultatų nustatymas; 2) sprendimų ir veiksmų planų sudarymas; 3) surinktos informacijos reikšmės interpretavimas; 4) vertinimas. Čia labai išryškėja proceso cikliškumo esmė, nes visuomet (kiekvienu etapu) yra grįžtama prie analizės. Pats proceso vykdymas generuoja naują informaciją. Kiekvienu proceso etapu paprastai reikia papildomos informacijos.

Analizei yra būdingi tam tikri bendri dalykai neatsižvelgiant į pageidaujamą rezultatą. Pirma, svarbu nustatyti informacijos esmę. Tai nuomonė ar faktas? Ar patikimas informacijos šaltinis? Ji sutinka ar nesutinka su kita, jau turima informacija? Išvados yra patikimos tiek, kiek ir informacija, kuria jos pagrįstos. Kadangi socialiniams darbuotojams prieinamos informacijos patikimumas yra nedidelis, svarbu išvadas patikrinti, o papildomą informaciją vėl analizuoti proceso eigoje.

Svarbių proceso dalių išskyrimas ir visų šių dalių tarpusavio ryšys ir ryšys su visuma – dar vienas svarbus analizės aspektas. Kiekviena žmogaus situacija yra sudėtinga, netgi jei atrodytų, kad problema labai paprasta. Tam, kad būtų galima nusakyti,

kas kiekvienoje situacijoje svarbiausia, reikia įgūdžių. Pageidautinas yra sisteminis požiūris į analizę, tai yra vertinimas remiantis socialinio darbo praktika.

5. *Plano rengimas*. Informacija ir jos analizė padeda suprasti, ką galima padaryti, kad būtų pašalintos kliūtys patenkinti poreikį. Socialinis darbuotojas, kurdamas veiksmų planą, naudoja įvertinimą. Pats svarbiausias kiekvieno plano dalykas yra problemos sprendimo proceso tikslas arba pageidaujami rezultatai. Tikslai išplaukia iš kliūties esmės analizės – kaip šią kliūtį galima įveikti ar pašalinti. Kalbant apie tikslus, svarbu, ko nori pasiekti klientas ir kaip būtų galima iki minimumo sumažinti negatyvius situacijos aspektus. Tikslai geriausiai yra nusakomi elgesio terminais, kurie apibūdina pageidaujamus rezultatus tiksliai ir nuosekliai. Pavyzdžiui, tikslą galima suformuluoti šitaip: „Šeima gali aptarti konfliktą ir išspręsti jį taip, kad būtų patenkinti visi šeimos nariai“, bet netinka taip: „Šeima gali geriau sutarti“. Kadangi tikslai turi būti pasiekiami ar įgyvendinami, reikia numatyti ir išanalizuoti įvairius trukdymus.

Savaime aišku, kad visada galimi trukdymai ar suvaržymai. Šių suvaržymų atsiranda įvairiomis susijusiomis situacijomis ir jų aplinkoje. Pati organizacija ir jos politika iš dalies suvaržo teikiamą paslaugą. Laikas, pinigai ir kiti reikalingi ištekliai labai limituoti. Bendruomenės turi lūkesčių, susijusių su organizacija, darbuotojais, klientais. Darbuotojo įgūdžiai ir interesai taip pat yra tam tikri suvaržymai. Dar svarbiau yra kliento viltys, jo energija, motyvacija, gebėjimas suprasti pokyčius. Tai nėra išsamus suvaržymų išvardijimas, nes kiekviena situacija yra unikali. Svarbiausia, kad kiekvienoje situacijoje būtų nustatomi suvaržymai ir į juos atsižvelgiama kuriant planą.

Planą sudaro daugybė įvairių strategijų ir technikų. Kaip planas sukonkretinamas, socialinis darbuotojas grįš prie ankstesnių proceso etapų, rinks ir analizuos naują informaciją, reikalingą plano ypatumams. Kūrybiškam planavimui yra svarbu apsvarstyti keletą planų. Reikia įvertinti kiekvieną planą, galimus jo rezultatus ir tikslus, įtraukti kitas susijusias sistemas. Galutinis planas yra keleto galimų planų sintezė. Darbuotojas turi kūrybiškai atlikti sintezę ir pasirinkti įvertinimo strategiją.

6. *Plano įgyvendinimas*. Socialinio darbo plano įgyvendinimas susijęs su žmonių tarpusavio sąveika ir iš esmės yra intervencinio pobūdžio. Tai veiksmas, pagrįstas mąstymu, kurio šaknys yra jausmai apie nerimą ir poreikį. Be to, jis pagrįstas svarbiomis žiniomis iš įvairių šaltinių, kurie paaiškina ir nuspėja žmonių elgesį tam tikromis situacijomis.

7. *Plano vertinimas*. Šiuo etapu galimas problemos performulavimas, papildomos informacijos rinkimas ir analizė ar netgi plano performulavimas. Jei tikslas yra pasiekiamas, vertinimas yra būtinas. Neatsižvelgiant į plano rezultatus, vertinimas to, kas įvyko, gali duoti naujų svarbių minčių, kurias galima pritaikyti kitomis situacijomis ir veiksmingiau spręsti problemas.

Socialiniam darbuotojui įgyjant įgūdžių problemos sprendimo proceso etapais, apie reiškinį bus pradedama galvoti kaip apie kažką, su kuo galima konfrontuoti. Tai atrodo gana paprasta, bet sudėtinga pritaikyti.

ATVEJO PAVYZDYS

1. Preliminarus problemos formulavimas – vaikas negauna reikiamos priežiūros, kad būtų patenkinami jo poreikiai.

2. Preliminarios priežiūros nepakankamumo prielaidos: a) motina nežino, kaip prižiūrėti vaiką; b) motina pati turi poreikių, kurie nėra tenkinami; c) motina neturi pakankamai pajamų ar kitų būtinų išteklių savo aplinkoje, kad patenkintų vaiko poreikius; d) yra motinos ir kitų susijusių asmenų kultūrinių skirtumų, kurie lemia supratimą, kokia yra tinkama vaiko priežiūra.

3. Dabar socialinis darbuotojas turi patikrinti kiekvienos prielaidos teisingumą. Jis sužino, kad motina ne tik nežino, kaip prižiūrėti vaiką, bet yra apimta nevilties, kad „uždaryta namuose" be jokių socialinių priemonių, renginių. Iš tiesų ji myli savo vaiką ir nori juo rūpintis. Jos pačios mama mirė, kai ji dar buvo maža mergaitė, o ją išaugino senelė, kuri jau mirusi. Darbuotojas sužino, kad motina priklauso Laikinos pagalbos šeimoms (LPŠ). Kaimynė, pranešusi apie situaciją, labai nuoširdžiai nerimauja ir dėl vaiko, ir dėl motinos, bet nežino, kaip padėti. Ji bijo kištis.

4. Iš surinktos informacijos socialinis darbuotojas gali daryti išvadą, kad ši motina yra motyvuota, ji nori gerai pasirūpinti vaiku, bet nežino kaip. Jai reikia patarimų apie vaikų priežiūrą. Reikia skirti laiko, kad galėtų išeiti iš namų ir pabendrauti su draugais. Reikia finansinės paramos. Svarbu patyrinėti motinos ir kaimynės santykius (ir surinkti apie tai daugiau informacijos). Tai gali būti viena iš svarbiausių šios situacijos gerinimo prielaidų. Viena iš pagrindinių problemų, atrodo, yra motinos neišmanymas apie vaikų priežiūrą. Antra problema – motinos prasmingų santykių su draugais poreikis. Moters priklausymas LPŠ taip pat gali kelti tam tikrų problemų.

5. Socialinis darbuotojas kartu su motina pradeda kurti paramos planą. Pirmiausia socialinis darbuotojas paprašo namų šeimininkės ar medicinos sesers suteikti jaunai mamai žinių apie vaiko priežiūrą. Jis taip pat pasiteirauja apie jaunų mamų klubą, esantį bendruomenės centre netoliese (kaupia ir analizuoja informaciją), ir prieina prie išvados, kad šioje situacijoje ši grupė būtų tinkama. Jaunų mamų klube jaunoms vienišoms mamoms patariama dėl vaiko priežiūros, aptariami joms rūpimi klausimai ir pasirūpinama vaikais per susitikimus. Padėdama patenkinti ne tik mokymosi, bet ir bendravimo poreikius. Darbuotojas pasistengia įtikinti motiną ir kaimynę, kad jos gali viena kitai padėti. Kaimynė yra vyresnė ir negali atlikti kai kurių sunkesnių namų ruošos darbus. Moteris sutinka padėti jai, o senoji kaimynė pasižada prižiūrėti jos vaiką vieną kartą per savaitę. Supratusi situaciją, kaimynė davė jaunai mamai patarimų, teikė jai pagalbą ir palaikydavo kompaniją. Motina džiaugiasi, kad kaimynė jai gera, kaip jos senelė. Pagal planą darbuotojas ir toliau lanko motiną kartą per savaitę tris mėnesius, kad pakoordinuotų paslaugas, būtų teikiama finansinė ir kitokia parama. Susitikimuose kartą per mėnesį dalyvaus ir kaimynė, padėsianti išsiaiškinti iškilusius klausimus. Po trijų mėnesių bus įvertinta situacija ir nuspręsta, ar reikia tolesnės pagalbos.

SOCIALINIO DARBO PRAKTIKA IR PROBLEMOS SPRENDIMO PROCESAS

Socialinio darbo procesas yra įgyvendinamas per asmenų – darbuotojo, kliento ar kitų svarbių žmonių sąveiką. Tarpusavio sąveika gali būti žmogaus su žmogumi arba žmonių sistemų sąveika. Taigi yra svarbu, kad socialinis darbuotojas ne tik turėtų visą procesą savo galvoje, bet ir palaikytų ryšį su kitais. Iš esmės socialinio darbuotojo vaidmuo – paskatinti ar pamokyti kitus dalyvauti sprendžiant problemą. Svarbus problemos sprendimo proceso bruožas yra kliento vaidmens kuo didesnis stiprinimas kiekvienu proceso etapu. Klientas išreiškia rūpestį ar poreikį, o tai yra problemos šaltinis. Klientas taip pat duoda daug reikalingos informacijos, patvirtina ar paneigia informaciją, gautą

iš kitų šaltinių, dalyvauja kuriant veiksmų planą, jį įgyvendinant ir įvertinant, lavina problemos sprendimo įgūdžius, kuriuos galės pritaikyti kitomis gyvenimo situacijomis. Svarbiausi yra kliento unikalūs pranašumai ir kompetencija, kurie jam suteikė galių įveikti sunkumus ir kuriuos reikėtų sutelkti stengiantis nugalėti dabarties ir ateities problemas.

Problemos sprendimas yra kūrybiškas pažinimo procesas, kurį socialinis darbuotojas naudoja svarstydamas socialinio darbo situaciją ir norėdamas suprasti klientą, nustatydamas problemą, kurią reikės spręsti, ir formuluodamas galimus intervencijos planus ir būdus. Socialinio darbo procesas ir problemos sprendimo procesas yra naudojami dirbant su klientais ir kitais svarbiais asmenimis (žmonėmis, kurie gali turėti lemiamą ar svarbią įtaką kliento situacijoje) per visą tyrimą, įvertinimą, planavimą, veikimą ir pabaigą. Iš esmės sąveikaujantis, socialinio darbo procesas papildo pažintinį problemos sprendimo procesą (4.1 lentelė).

Socialiniam darbuotojui naudojant problemos sprendimo procesą svarbiausia yra nustatyti, kada ir kaip mokyti klientą juo naudotis. Kai klientai aktyviai įtraukiami į procesą, jie gali geriau išspręsti kitas kylančias jų kasdienio gyvenimo problemas. Taigi kliento problemos sprendimo įgūdžių formavimas yra vienas iš kliento įgalinimo

4.1 lentelė. Problemos sprendimo procesas ir socialinio darbo praktika

Problemos sprendimo procesas	Socialinio darbo praktika
	Problemos ar rūpesčio pateikimas darbuotojui ar agentūrai
Preliminarus problemos formulavimas	Pradinis problemos ir jos galimų priežasčių formulavimas (darbuotojas kartu su klientu)
Problemos esmės preliminarios prielaidos	
	Sprendimo, ar darbuotojas ir klientas nori dirbti kartu, priėmimas
Informacijos rinkimas ir atranka	Reikiamos informacijos atranka
	Informacijos rinkimas
Informacijos analizė	Asmens situacijos įvertinimas (darbuotojas su klientu)
Plano rengimas	Tikslų, padarinių ir ribojimų nustatymas (darbuotojas su klientu)
	Galimų veiksmo planų numatymas (darbuotojas su klientu)
	Planų sintezė, įskaitant detales (užduotis, technika ir t. t.)
	Darbuotojo ir kliento sutartis
Plano įgyvendinimas	Plano įgyvendinimas
Plano vertinimas	Vertinimas (darbuotojas su klientu)
	Grįžimas prie reikiamo etapo arba užbaigimas

būdų. Norint geriau suprasti šį procesą, reikia panagrinėti smulkiau kiekvieną socialinio darbo praktikos etapą:

1. *Problema ar rūpestis pateikiamas darbuotojui ar organizacijai.* Paprastai žmogui sunku apibūdinti savo ar kito problemą. Tai padaryti dažniausiai paskiriama darbuotojui – ištirti rūpestį, nustatyti poreikį (-ius), kliūtis, suformuluoti problemą, kurią reikės spręsti. Kartais susirūpinimas būna toks, kad socialinis darbuotojas eina pas būsimą klientą sužinoti, ar jis nori ir ar jam reikia pagalbos. Kartais darbuotojas ir klientas turi socialinės tarnybos įgaliojimą spręsti problemą.

2. *Pradinis problemos ir galimų jos priežasčių formulavimas.* Šiuo etapu darbuotojo bendravimas ir aktyvus klausymas yra ypač reikšmingi formuojant santykius. Darbuotojas ištiria, kaip klientas supranta situaciją, ar klientas ir darbuotojas vienodai supranta problemą ar situaciją. Darbuotojas pateikia klausimų: kas susiduria su problema, kodėl problema egzistuoja. Aptariama situacija, sukėlusi problemą, ir jos sudėtingumas. Norint prieiti bendros nuomonės, reikia pasiaiškinti kai kuriuos dalykus, kažką pataisyti ir papildyti.

Tik pasiekę pirminį susitarimą dėl poreikio ar problemos esmės, darbuotojas ir klientas gali drauge pradėti ieškoti problemos priežasčių. Darbuotojo išankstines prielaidas reikia patikrinti kartu su klientu, apmąstyti situaciją. Kliento yra prašoma atsakyti, tos prielaidos, jo nuomone, teisingos ar ne. Darbuotojas pasidalija mintimis su klientu apie tai, kas gali įvykti šioje situacijoje. Pasinaudodamas turimomis žiniomis darbuotojas aiškina situaciją ir nurodo veiksnius, susijusius su problema.

Darbuotojas taip pat atsižvelgia į kliento kompetenciją, pradinius jo tikslus, svarsto, ar tie tikslai yra realūs, ar nėra kokio nenumatyto pavojaus toje situacijoje. Darbuotojas taip pat ištiria kultūrų skirtingumo veiksnius, kurie gali būti problemos arba situacijos dalis. Ieškodamas priežasčių, socialinis darbuotojas stebi kliento elgesį, situaciją, kurioje funkcionuoja klientas, ir aplinkos veiksnius, kurie gali prisidėti prie problemos.

3. *Tolesnis bendravimas.* Darbuotojas ir klientas aptaria, kokios pagalbos pastarajam reikia, kokia pagalba yra galima ir darbuotojo rekomendacijas. Be to, ar organizacija ir darbuotojas yra tinkami pagalbos šaltiniai.

Kartais viskas, ko reikia žmogui – padėti suformuluoti problemą ar numatyti etapus, kuriuos reikia pereiti, norint pašalinti kliūtį. Tokioje situacijoje klientas gali nuspręsti, kad tolesnės pagalbos jam nereikia. Kartais dėl susiklosčiusių aplinkybių klientas jam siūlomos pagalbos gali nuspręsti atsisakyti, nebent jis tai privalo padaryti pagal oficialų įgaliojimą. Neretai darbuotojas ar organizacija negali suteikti paslaugų, tokiu atveju darbuotojas rekomenduos klientui kreiptis pagalbos kitur. Jei tuo met negali suteikti reikiamos pagalbos, darbuotojas turi pagalvoti apie naujus išteklius naujas pagalbos klientui ar būsimiems klientams priemones.

4. *Informacijos atranka.* Darbuotojas ir klientas, nusprendę dirbti kartu, aptari kokios reikės informacijos, kad geriau suprastų situaciją ir problemą. Jei kito organizacijos ar profesionalai turi reikiamos informacijos, nusprendžiama gau informacijos iš jų, o gavus ją saugoti. Kliento prašoma įvardyti žmones, kurie gali bū

naudingi. Prireikus įtraukiami draugai ir šeima. Darbuotojas taip pat ieško kitų informacijos šaltinių.

Problemos kontekstui skiriamas išskirtinis dėmesys. Problemos atsiranda tam tikromis aplinkybėmis ir jų fone turi būti sprendžiamos. Gerai nesupratus aplinkybių ryšio su problema ir kaip aplinkybės gali paveikti veiksmų planą ir jo įgyvendinimą, prarandama gyvybiškai svarbi informacija.

5. *Informacijos rinkimas*. Kai nusakoma, kokios informacijos reikės, darbuotojas ir klientas vykdo užduotis, reikalingas informacijai rinkti. Kur tik įmanoma, klientas naudojamas kaip pirmas informacijos šaltinis. Kartais klientas nesuvokia atskiros informacijos dalies svarbos, todėl darbuotojas atsakingas už tai, kad būtų išstudijuota situacija kartu su klientu. Dažnai yra patartina gauti panašią informaciją iš kelių šaltinių, kad būtų galima patikrinti jos teisingumą.

6. *Asmens jo situacijoje įvertinimas*. Jį atlieka darbuotojas kartu su klientu. Surinkus reikiamą informaciją, darbuotojas kartu su klientu apsvarsto informacijos prasmę. Palygina iš įvairių šaltinių gauta informaciją, apsvarstoma vertybių įtaka ir šališkumas, kurie gali būti pritaikyti dirbant, ir paaiškinama, kas vyksta toje situacijoje.

Yosikazu S. DeRoos pažymėjo, kad darbuotojas problemos sprendimo procese turi mažiau nei visą informaciją. Darbuotoją riboja laikas, per kurį jis gali surinkti ir apdoroti informaciją. Taigi visos išvados dar tikrinamos ir keistinos[12]. Darbuotojas su išvadomis turi supažindinti klientą ir aptarti, ar jos sutampa su kliento požiūriu į situaciją. Jei klientas pateikia naujos informacijos, atliekami pataisymai. Darbuotojas ir klientas vėl nusprendžia, ar nori tęsti darbą kartu.

7. *Tikslų, padarinių ir suvaržymų nustatymas (darbuotojas kartu su klientu)*. Nusprendę tęsti darbą kartu, darbuotojas ir klientas aptaria galimus darbo padarinius. Darbuotojas išklauso kliento lūkesčius ir pateikia pamąstymų, ką būtų galima padaryti kartu, remiantis pažintiniu problemos sprendimu. Aptaria, ką reikia baigti padaryti ir kiek laiko bei energijos abu gali skirti. Nustatomi ir aptariami galimi suvaržymai. Sukuriami išankstiniai bendro darbo tikslai ir sudaromas preliminarus kontraktas.

8. *Galimų veiksmų plano nustatymas (dirba darbuotojas ir klientas)*. Darbuotojas ir klientas aptaria, kaip sieks numatytų tikslų. Darbuotojas vėl pasiūlo pažintinio problemos sprendimo proceso galimybes, taip pat remiasi kliento pranašumais ir galimais jo paties aplinkos ištekliais. Šiuo etapu darbuotojo žinios apie galimas strategijas ir prieinamus išteklius yra pats svarbiausias dalykas.

Darbuotojas išdėsto įvairių siūlomų planų sujungimo galimybes. Taip pat svarbu, kad planų priemonės būtų susijusios su užsibrėžtais tikslais – aptarti galutinius variantus prieš numatant priemones. Darbuotojas ir klientas kartu aptaria, ką žino apie problemos aplinkybes ir kaip kiekvienas galimas planas pasiteisintų tomis aplinkybėmis. Klientas išreiškia požiūrį į tai, kuris planas jam prieinamesnis, kuriam teikia pirmenybę.

9. *Plano parinkimas ir sintezė, įskaitant detales (užduotys, technika ir t. t.)*. Darbuotojas kartu su klientu nusprendžia, kaip jie veiks. Numatoma, ką pirmiausia

reikia padaryti, su kuo ir iki kada. Prireikus patikslinami tikslai. Paprastai galutinis planas yra siūlytų darbuotojo ir kliento planų sintezė.

10. *Darbuotojo ir kliento sutartis*. Kai darbuotojas ir klientas susitaria, galima pasirašyti rašytinę sutartį, galimas ir žodinis susitarimas. Darbuotojas turi būti įsitikinęs, kad klientas supranta visas sutarties dalis, ko gali tikėtis iš darbuotojo, savo atsakomybę. Taip pat turi žinoti neigiamus kliento jausmus dėl kurių nors sutarties dalių prieš jai baigiantis.

11. *Plano įgyvendinimas*. Darbuotojas ir klientas gali pradėti įgyvendinti tai, ką suplanavo kartu. Darbuotojas padrąsina klientą pasinaudoti savo pranašumais ir gebėjimais įgyvendinant planą, klientui padeda, jį remia ir nukreipia reikalinga linkme vykdant užduotis. Darbuotojas už klientą daro tik tai, ko klientas pats negali padaryti.

12. *Vertinimas (darbuotojas ir klientas)*. Kai tik atrodo esant reikalinga, darbuotojas ir klientas gali sustabdyti savo veiksmus ir įvertinti, kaip įgyvendinamas jų planas? Ar vyksta pokyčiai, kurių buvo tikėtasi? Jei ne, kodėl? Ar yra poreikis keisti planą ar sutartį? Ar tikslai yra realiai pasiekiami? Toks vertinimas ypač svarbus, kai baigiamos atlikti sutarties užduotys. Šiuo atveju visas dėmesys kreipiamas į tai, ar buvo pasiekti tikslai.

13. *Grįžimas į tam tikrą etapą arba užbaigimas*. Jei pasiekiami tikslai, laikas pereiti prie baigiamosios fazės, nebent kyla naujų problemų. Iškilus problemų, procesas pradedamas iš naujo. Jei tikslų nepasiekta, reikia apsvarstyti kodėl. Darbuotojas ir klientas kartu nusprendžia, grįžti į ankstesnį etapą ar baigti.

Nors socialinio darbo procesas yra organizuotas, turi konkrečius etapus, jis nevyksta griežtai nustatyta tvarka. Dažnai darbuotojas ir klientas dirba tuo pačiu metu prie dviejų ar daugiau etapų (tuo pačiu proceso metu užsimezga ir palaikomi jų bendradarbiavimo santykiai). Socialinio darbo procesas sujungia racionalų, pažintinį darbuotojo problemos sprendimą, kuriuos darbuotojas atlieka kartu su klientu. Proceso eigoje klientai įgyja problemos sprendimo įgūdžių tam, kad galėtų įveikti kitas socialinio funkcionavimo problemas.

ATVEJO PAVYZDŽIAI

1. *Turint problemų arba rūpesčių kreipiamasi į darbuotoją arba agentūrą*. Ana Ros, penkiolikos metų ispaniškai kalbanti mergina, kuri gyveno su neispaniškai kalbančia globėjų šeima, informuoja vaikų agentūros socialinį darbuotoją, kad jai nepatinka gyventi su šiais globėjais ir ji norėtų gyventi su kita šeima.

2. *Pradinis problemos ir galimų priežasčių nustatymas (darbuotojas kartu su klientu)*. Džo Donovanas, socialinis darbuotojas, žino iš Anos Ros dokumentų, kad nors ji turėjo problemų, kai susidūrė su agentūra prieš septynerius metus, jai visiškai neblogai sekėsi su kiekviena šeima, kur jai teko gyventi anksčiau. Panašiai ir Džonų šeima, su kuria dabar gyveno Ana, turėjo tik teigiamą patyrimą rūpinantis kitais aštuoniais globojamais vaikais. Todėl socialinis darbuotojas labai atidžiai klauso Anos Ros nusiskundimų, kad Džonų šeima kišasi į jos bendravimą su bendraamžiais. Iš Ros pasakojimo aiškėja, kad šeima yra nusistačiusi prieš jos draugus.

3. *Tolesnis bendravimas.* Darbuotojas supranta draugystės svarbą normaliai besivystančiai paauglei, ir Ana Ros reikalauja, kad jai būtų leista palikti šią šeimą. Darbuotojas ir Ana sutaria apsvarstyti padėtį, kad įsitikintų, reikia pakeisti šeimą ar situaciją galima pataisyti toje pačioje šeimoje.

4. *Informacijos atranka.* Darbuotojas nusprendžia turįs sužinoti daugiau apie Anos Ros draugus ir kuo jie užsiima. Abu nutaria, kad darbuotojas pasikalbės su Džonų šeima ir sužinos požiūrį į draugystę ir Anos elgesį.

5. *Informacijos rinkimas.* Darbuotojas iš Anos Ros sužino, kad jų šeima gyvena daugiausia tarp baltųjų. Tik keli ispaniškai kalbantys moksleiviai lanko tą pačią mokyklą kaip ir Ana. Mokyklos moksleiviai įsitraukę į įvairią sportinę veiklą, o tuo nelabai domisi Ana. Jai patinka ispaniška muzika. Ana mėgino užmegzti draugystę su keliais ispanų moksleiviais, kuriuos sutiko parduotuvėje ar susipažino per baltaodžius draugus. Deja, kai Ana planuoja susitikti su savo naujaisiais draugais ispanais, ponas ir ponia Džonai prieštarauja. Išskyrus šią problemą, kuri Anai kelia neviltį, ji mano, kad Džonų šeima su ja elgiasi gražiai ir tinkamai. Ponai Džonai nori, kad Ana susidraugautų su bendraamžiais iš jos mokyklos. Ponai Džonai mano, kad dauguma ispanų bendraamžių, su kuriais Ana nori bendrauti, kilę iš „blogų" šeimų. Dauguma tų bendraamžių buvo sulaikyti už alkoholio ir narkotikų vartojimą, taip pat kitokią nusikalstamą veiką. Ponai Džonai nerimauja dėl Anos, mano, jog jai reikia teigiamo draugystės modelio, kad ji išvengtų tų socialinių problemų, su kuriomis susiduria jos bendraamžiai ispanai. Išskyrus nesutarimą dėl pasirenkamų draugų šeima labai patenkinta Anos elgesiu nuo to laiko, kai ji apsigyveno šeimoje.

6. *Asmens jo situacijoje įvertinimas.* Ana Ros turi daug gerų savybių. Nors jai nepavyko susirasti nuolatinės gyvenamosios vietos pas globėjus nuo to laiko, kai ji liko viena motinai mirus nuo AIDS prieš penkerius metus, Ana gerai sugyvendavo su kiekviena globėjų šeima. Be to, jos mokymosi rezultatų vidurkis taip pat geras, Ana dalyvauja mokyklos chore ir mokyklos laikraščio veikloje. Ugdymosi požiūriu labai svarbu, kad šiuo amžiaus tarpsniu jos ir bendraamžių santykiai būtų pozityvūs. Draugystė su panašios etninės kultūros bendraamžiais praturtintų Anos identitetą.

Džonų šeimai gerai sekėsi rūpintis globojamais vaikais, todėl jie nerimauja dėl Anos gerovės. Priešinimasis Anos draugystei galėjo kilti dėl to, kad jie nėra pakankamai susipažinę su ispanų bendruomene. Džo pastebi, kad šeimai gali trūkti bendravimo su paaugliais žinių, nes Ana Ros yra vyriausias vaikas, iki šiol pas juos gyvenęs. Be to, darbuotojas pastebėjo, kad agentūrai sunkiai sekėsi surasti ispanų kilmės globėjų šeimas daugybei ispanų vaikų, už kuriuos ji buvo atsakinga.

7. *Tikslų, padarinių ir suvaržymų nustatymas.* Anos Ros pradinis tikslas buvo rasti kitą globėjų šeimą. Kadangi nėra pakankamai šeimų, norinčių globoti paauglius, ir dėl ispanų kilmės šeimų riboto skaičiaus toje bendruomenėje darbuotojui reikia nustatyti, ar šis tikslas yra realus ir įmanoma jį pasiekti. Ana Ros ir darbuotojas susitaria dėl alternatyvaus tikslo – Ana bendraus su pasirinktais draugais tik toje veikloje, kuri įstatymiškai leistina penkiolikmečiams.

8. *Galimų veiksmų plano nustatymas.* Darbuotojas apsvarsto įvairius būdus pasiekti šį sutartą tikslą. Galima susisiekti su alternatyviomis globėjų šeimomis. Džonų šeima pradės lankyti užsiėmimus tėvams, auginantiems paauglius. Ana Ros bus leista pasikviesti draugų į namus, kad šeima galėtų su jais susipažinti. Džo, Ana Ros ir jos globėjai sutinka, jog tikslinga pritraukti ispanų kilmės šeimas, kad būtų užtikrintas efektyvus Anos apgyvendinimas, tenkinami jos poreikiai. Nusprendžia kreiptis į agentūrą ir pasiūlyti šį naują tikslą.

9. *Plano parinkimas.* Džo, Ana Ros ir jos globėjai nusprendžia susitikti ir aptarti Anos draugystės ir veiklos gaires. Jos nurodytų, kokioje veikloje Ana galėtų dalyvauti ir kaip jos globėjai susitikę naujuosius Anos draugus galėtų nuspręsti, jie tinkami draugai ar ne. Be to, Džonų šeima sutiko lankytis socialiniuose ir kultūriniuose renginiuose meksikiečių bendruomenėje, kur jie galėtų geriau susipažinti su Anos Ros kultūra ir draugais. Džo, Ana Ros ir ponai Džonai taip pat sutinka, kad reikia pritraukti daugiau ispanų kilmės globėjų šeimų, kad Anos funkcionavimas būtų efektyvesnis ir patenkinti jos poreikiai. Jie nusprendžia kreiptis į agentūrą ir pasiūlyti šį naują tikslą.

10. Sutartis. Džo, Ana Ros ir ponai Džonai sutinka dalyvauti susitikime ir aptarti Anos draugystės ir veiklos gaires. Be to, jie sutinka, kad socialinis darbuotojas kas mėnesį susitiks su Ana ir jais aptarti padėtį ir nuspręsti, ar yra pažanga. Anos Ros šeima sutinka ateiti į agentūrą aptarti su darbuotojais galimybę pritraukti daugiau šeimų.

Šiuo atveju darbuotojas naudoja problemos sprendimo procesą dirbdamas su klientu įvertinti situaciją ir kurti problemos sprendimo planą. Darbuotojas eina nuo etapo prie etapo, grįžta atgal, jei reikia naujos informacijos ir kai reikia sukurti naują planą. Pripažįstama, kad tai yra ne vieno asmens problema, problemą kelia įvairių socialinių sistemų sąveika. Darbuotojas stengiasi rasti kliento stipriųjų savybių ir įtraukti į procesą. Kliento problemos sprendimo įgūdžiai patobulėja ir jis pradeda pozityviai kontroliuoti savo gyvenimą.

PROBLEMOS SPRENDIMO PROCESAS IR RĖMIMOSI ASMENS STIPRYBĖMIS KRYPTIS

Problemos ir jų sprendimas yra kiekvieno iš mūsų (kaip individų ir šeimos narių, mažų grupių, organizacijų, bendruomenių) kasdienio gyvenimo dalis. Problemos sprendimo procesas vertinamas naujai. Pavyzdžiui, organizacijų vystymosi srityje Deivid Cooperrider ir Suresh Srivasta (1987) išplėtojo sąvoką *pripažinimo tyrimas* kaip alternatyvą tradiciniam problemos sprendimo metodui, taikytam ir organizacijų vystymui. Ši alternatyva pagrįsta teigiamu (pripažįstančiu) požiūriu į pokytį. Procesas prasideda organizacijos teigiamų aspektų vertinimu bei tolesnio vystymo ir augimo galimybių bei krypčių ieškojimu[13].

Kalbant apie Socialinio darbo problemas, vyrauja tendencija. Net tarp profesionalių socialinių darbuotojų, kaltinti auką[14]. Socialinio darbo procesas parodo, kokiais būdais socialinių problemų auka skiriasi nuo tų, kurie neturi problemų, ir leidžia teigti, kad šie skirtumai padeda tą žmogų padaryti socialinių problemų auka. Šiame procese yra tendencija nepaisyti aplinkos veiksnių, atsakingų už socialines problemas, taip pat ignoruoti individų stiprybes, kurios padėjo jiems išgyventi sunkiomis situacijomis. Galiausiai pats klientas yra laikomas problema[15].

Socialinis darbas į tai atsako rėmimusi **asmens stiprybėmis**. Ši socialinio darbo kryptis tradiciniame problemos sprendimo procese pabrėžia kliento įtraukimą į sprendimų priėmimą ir remiamasi kliento stiprybėmis. Ši kryptis gerbia kliento išskirtinumą, įtraukia jį į veiklą, pripažįsta aplinkos šaltinius ir joje slypinčias galimybes, įgimtą žmogaus gebėjimą augti ir tobulėti. Užuot klientą traktavusi kaip aplinkos auką, ši perspektyva dėmesį sutelkia į „kliento vertybes, viltis ir norimus tikslus“[16]. Netgi rėmimosi asmens stiprybėmis kryptis realiai žiūri į problemas, su kuriomis klientai susiduria – pavyzdžiui, šizofrenija, seksualinė vaikų prievarta, vėžys, smurtas[17]. Rėmimosi asmens stiprybėmis kryptis priima realias žmonių problemas, bet netraktuoja jų patologijos požiūriu, nesiorientuoja į diagnostiką. Ši kryptis pabrėžia, kad kliento stiprybės padėjo jam išgyventi ir skatina maksimaliai įtraukti klientą į galimybę „rinktis, kontroliuoti, prisidėti ir tobulėti“[18].

Rėmimosi asmens stiprybėmis kryptis gali tapti neatsiejama problemos sprendimo proceso, naudojamo socialiniame darbe, dalimi, kai: 1) pagalbos proceso dėmesio centre yra unikalus žmogus ar kliento sistema ir teigiamo vystymosi bei pokyčių galimybės; 2) kliento sistemos stiprybes ir kompetenciją gerbia ir vertina socialinis darbuotojas ir naudoja kaip pagrindinį šaltinį pagalbos procese; 3) klientas yra įtraukiamas į visus pagalbos proceso etapus ir jam suteikiamos maksimalios galimybės apsispręsti.

Socialiniai darbuotojai, kurie šiuos principus naudoja savo darbe su klientų sistemomis, supras, kad problemos sprendimo procesas yra naudingas analitinis įrankis, padedantis klientui pasiekti tikslus.

SANTRAUKA

Problemos sprendimo procesas yra priemonė atliepti į rūpestį ar poreikį, tai žinių, vertybių ir įgūdžių pritaikymas dirbant su klientais, vartojant sąvokas *įvertinimas, žmogus situacijoje, santykiai, procesas, intervencija.* Problemos, su kuriomis dirba socialinis darbuotojas, yra tai, kas trukdo socialiniam funkcionavimui, pats žmogus arba su ta situacija susiję žmonės, kurie kliūčių negali pašalinti patys. Problemos sprendimo procesas vyksta tam tikrą laiko tarpą tam tikrais etapais, cikliškai. Socialinio darbo praktikoje klientas yra maksimaliai įtraukiamas į procesą. Darbuotojas ir klientas kartu eina nuo pradžios iki pabaigos – problemos pradinio suformulavimo, informacijos rinkimo, įvertinimo, planavimo, plano įgyvendinimo ir visko, kas įvyko dirbant kartu, vertinimo. Per visą šį procesą darbuotojas dėmesį sutelkia į kliento sistemos stiprybes ir kompetenciją bei įgimtas galimybes tobulėti ir keistis.

KLAUSIMAI

1. Kokiu būdu jūs dažniausiai sprendžiate problemas? Kokiomis savo stiprybėmis ir šaltiniais rėmėtės spręsdami problemas? Kuo tai panašu ar skiriasi nuo šiame skyriuje aprašyto proceso?

2. Pagalvokite apie jums žinomą poreikį. Pasinaudokite socialinio darbo problemos sprendimo procesu ir paruoškite to poreikio tenkinimo planą.

3. Priešpriešinkite problemos sprendimo procesą, pateiktą šiame skyriuje, ir kitą formulavimą, kuris jums žinomas iš kitų šaltinių.

4. Kokie yra problemos sprendimo proceso požiūrio, naudojamo dirbant su klientu, pranašumai? Kokie yra trūkumai?

5. Kaip socialinio darbo problemos sprendimo procesą galima panaudoti mėginant nukreipti dėmesį nuo trūkumų ir maksimaliai panaudojant kliento stiprybes?

6. Ar visada socialinis darbuotojas gali pasidalyti problemos sprendimo žinojimu su klientu? Jei ne, kodėl? Kaip elgtis tokioje situacijoje?

IŠNAŠOS

1. Helen Harris Perlman, Social Casework: *A Problem-Solving Process* (Chicago: University of Chicago Press, 1959), p. 3.

2. Murray Ross, *Community Organization: Theory, Principles, and Practice* (New York: Harper and Row, 1955).

3. Helen Northen, *Social Work with Groups* (New York: Columbia University Press, 1969).

4. See Kurt Spitzer and Betty Welsh, "A Problem Focused Model of Practice", *Social Casework* 50 (July 1969): 323–329. See also Beulah Roberts Compton and Burt Galaway, *Social Work Processes*, 3rd ed. (Homewood, IL: Dorsey Press, 1984), chap. 8.

5. Bernard Gelfand, *The Creative Practitioner: Creative Theory and Method for the Helping Services* (New York: Haworth Press, 1988), pp. 1–18.

6. The *American Heritage Dictionary of the English Language, s v.* "problem".

7. Sal Hofstein, "The Nature of Process: Its Implications for Social Work", *Journal of Social Work Process* 14 (1964): 13–53.

8. John Dewey, *How We Think*, rev. ed. (New York: D. C. Heath, 1933).

9. Adapted with additions from John Keltner, *Group Discussion Process* (New York: Longman, Green, 1975), p. 32.

10. Gelfand, *The Creative Practitioner.* The entire book is an excellent resource on the relationship between creativity and problem solving.

11. For further discussion of problem statements, see Lester Brown and John L. Levitt, "A Methodology for Problem-Solving Identification", *Social Casework* 60 (July 1979): 408–415; and Allen Pincus and Anne Minahan, *Social Work Practice: Model and Method* (Itasca, IL: F. E. Peacock, 1973), chap. 6.

12. Yosikazu S. DeRoos, "The Development of Practice Wisdom through Human Problem-Solving Processes", *Social Service Review* 64 (June 1990): 276–287.

13. For further information regarding this approach see David L. Cooperrider and Suresh Srivastva, "Appreciative Inquiry in Organizational Life", *Research in Organizational Change and Development 1* (1987): 129–169.

14. William Ryan, *Blaming the Victim*, rev. ed. (New York: Vintage Books, 1976).

15. Dennis Saleeby, *The Strengths Perspective in Social Work Practic*e, 2nd ed. (New York: Longman, 1997), p. 3. This book provides a thorough analysis of the philosophical basis of the strengths perspective and its application in social work practice and research.

16. Ibid., p. 35.

17. Dennis Saleeby, "The Strengths Perspective in Social Work Practice: Extensions and Cautions", *Social Work* 41 (May 1996): 296–305.

18. Ibid., p. 298.

5

SOCIALINIS DARBAS KAIP INTERVENCIJA Į ŽMONIŲ SĄVEIKAS[AB]

Numatomi mokymosi rezultatai

1. Intervencijos samprata.
2. Žmonių sąveikų (transakcijos) esmės supratimas.
3. Įtakos *sąvokos supratimas.*
4. Pokyčių prigimties, kurių siekia socialinis darbuotojas, supratimas.

Intervencija į žmonių sąveikas (transakciją) yra penktoji ir paskutinė nagrinėtina bendrosios socialinio darbo praktikos kryptis. Tai kitas būdas panagrinėti socialinio darbo praktikos „ką" klausimą. Norint aptarti šią perspektyvą nagrinėtini šie klausimai: 1) intervencijos prasmė; 2) sąveika kaip dėmesio objektas, 3) įtaka kaip intervencijos priemonė; 4) pokyčio esmės socialiniame darbe supratimas. Problemos sprendimas yra naudojamas nustatyti žmogaus funkcionavimo problemų prigimtį ir praktinės veiklos tikslams. Intervencija į sąveikas yra praktinė veikla, susijusi su įtakos procesu siekiant pokyčio. Tiek problemos sprendimas, tiek intervencija papildo vienas kitą – abu yra atsakas į poreikį ir reikalauja kūrybiškai derinti žinias, vertybes ir įgūdžius.

Ši kryptis pateikia šiuolaikinį bendrosios socialinio darbo praktikos esmės apibūdinimą, pagrįstą socialinių sistemų požiūriu ir praktine išmintimi[1]. Intervencinis požiūris, atrodo, ypač naudingas bendrosios praktikos požiūriu, kai dėmesio centre daugiasistemiškumas.

INTERVENCIJA

Terminas *intervencija* socialinio darbo literatūroje pasirodė šio amžiaus šeštojo dešimtmečio pabaigoje – septintojo dešimtmečio pradžioje. Iš pradžių termino reikšmė nebuvo aiškinama. Jis vartotas vietoj termino *gydymas* apibūdinant socialinio darbo proceso „studiją, diagnozę ir gydymą". Dažnai kartu su terminu *intervencija* buvo vartojamas *įvertinimas*, kuris pakeitė labiau tradicinį žodį *diagnozė*[2].

Terminų vartosena pasikeitė dėl daugelio aplinkybių ir rodo šiuolaikinės socialinio darbo praktikos konceptualizacijos pradžią. Kas lėmė šiuos pasikeitimus:

1. Naujesnių *ego* psichologijos sąvokų vartojimas, pabrėžiant įveiką[AB] ir socialinį funkcionavimą, kėlė klausimus, susijusius su medicinos modelio naudojimu. *Diagnozė* ir *gydymas* yra terminai, turintys plačią medicininę prasmę.

[AB] Originalo kalba vartojamas žodis *transaction*, praktiškai neturintis atitikmens lietuvių kalba. Jis reiškia *sąveiką*, aprėpiančią ne du, o daug žmonių ir supančią aplinką. Kiekviena abipusė sąveika priklauso ne tik nuo dviejų sąveikaujančių asmenų, bet ir nuo jų ryšių ir sąveikų su kitais socialinio tinklo nariais. Todėl šiame vertime žodį *transaction* versime daugiskaitos forma *sąveikos*, o *interaction* – vienaskaitos forma *sąveika* (pvz., tarpasmeninė sąveika), vengdami kiek įmanoma naujų svetimybių (*transakcija* ir *interakcija*).
[AB] Daugiareikšmis ir plačiai vartojamas angliškas žodis *coping* šioje knygoje verčiamas *įveika*.

2. Dedamos pastangos atrasti atvejo, grupės darbo ir bendruomenės veiklos organizavimo praktikos teorijų bendrumus. Bendruomenės darbo praktika ir kai kurie grupės darbo praktikos tipai nebetilpo į gydymo sąvoką, todėl atsirado naujos terminijos, jungiančios praktiką apskritai, poreikis.

3. Didėjant praktikos formų įvairovei, dauguma iš jų atmetė medicininį modelį, dėl ko reikėjo naujo požiūrio į praktikos situacijas ir naujos terminijos. Terminas *intervencija* buvo vartojamas kai kuriose kitose pagalbą teikiančiose profesijose ir socialinis darbas pritaikė jį sau.

4. Plačiau naudojama socialinių sistemų teorija. Galvojant apie žmogų ar žmones pagal socialinių sistemų požiūrį, pokyčio sąvoka, atsiradusi iš „intervencijos į socialines sistemas", atrodė logiškas ėjimas į priekį[3]. Intervencija atitinka sisteminį mąstymą. Socialinių sistemų požiūris pabrėžia sistemų santykio ir pokyčio įtakos vienoje posistemėje sukeliamą kitų posistemių pokyčių poreikio svarbą. Taip atsirado supratimas, kad sistemų santykių pokytis yra tikrasis pokyčio taikinys.

5. Formavosi ryžtingesnis praktikos požiūris. Septintajame dešimtmetyje atsirado naujų socialinio darbo problemų, susidurta su naujomis klientų grupėmis ir naujomis situacijomis. Reikėjo ryžtingesnių strategijų ir technikų, kurios skatintų klientus pažvelgti į save giliau ir mąstyti logiškai, ir po to patiems atlikti keitimus.

Kitos vėlesnės strategijos taip pat, atrodo, įtrauktinos į šią kryptį tiek įvertinimo, tiek intervencijos aspektais. Rėmimosi asmens stiprybėmis kryptis, pabrėžianti kliento stipriąsias savybes, yra holistinis požiūris į pokytį, pripažįstantis teigiamus taškus, į kuriuos remiamasi, o ne sutelkiantis dėmesį į problemas ir poreikius[4]. Kitas svarbus paminėtinas dalykas yra skirtumų svarba ir gebėjimas nustatyti bendrumus ir skirtumus grupėje ir tarp grupių. Tiek asmens stiprybių kryptis, tiek skirtumų veiksniams pripažinti reikia vertinti sąveikas[5].

Šie pokyčiai rodo ne tik terminijos pasikeitimus, bet ir naują požiūrį į žmogų jo situacijoje. Tai naujos paradigmos, aptartos 2 skyriuje, atsiradimo požymiai. Įvertinant didžiausias dėmesys buvo skiriamas vaidmenims, santykiams ir sąveikoms, o ne asmeniniams kliento gyvenimo aspektams. Dabar didesnis dėmesys buvo skiriamas aplinkos veiksniams. Atsirado daug naujų žinių, kurias galėjo panaudoti socialiniai darbuotojai, ir šios žinios buvo dėstomos naujai. Dėmesio centre – sistemų ryšiai, o ne sistemos. Tam reikėjo naujos analizės, tokios, kuri būtų iš esmės daugiamatė[6].

Intervencija – tai darbuotojo veikla, susijusi su pokyčio siekimu sisteminiu požiūriu. Tai rodo socialinio darbo mąstysenos šuolį – nuo žmogaus jo situacijoje supratimo iki tikslingo pokyčio siekimo to žmogaus situacijoje. *Intervencija* suprantama kaip specifinė socialinio darbuotojo veikla, susijusi su žmonių sistemomis ar procesais, siekiant pokyčio. Šioje veikloje darbuotojas vadovaujasi žiniomis ir profesinėmis vertybėmis, taip pat įgudimu (kompetencija). Intervencija yra tikslinga, skirta konkrečiam tikslui, ir pasinaudojanti darbuotojo pagalbos repertuaru (įskaitant jo kūrybiškumą, žinias, vertybes ir įgūdžius).

Socialiniame darbe intervencija nevaidina kliento ar situacijos kontrolės vaidmens. Absoliuti daugumos žmogaus gyvenimo situacijų kontrolė yra ne tik neįmanoma, bet ji prieštarauja socialinio darbo vertybėms. Ko tikimasi? Darbuotojas turi plaukti kartu „su gyvenimo srove", sistemos raidos procesu, kartu tam tikrais savo veiksmais daryti įtaką šiai gyvenimo srovei. Įvykių eigą pakeičia kliento ir kitų žmonių sąveika situacijoje. Tas pokytis įvykių eigoje gali būti tiek prevencinis įnašas, tiek gerinamasis. Socialinis

darbas padeda suprasti, kas įvyksta, nustato situacijos poreikius, problemų sprendimo būdus, pripažįsta pranašumus, tai ir žinios apie specifinius išteklius, kuriais naudojasi darbuotojas norėdamas patenkinti poreikius ir išspręsti problemas. Šis požiūris į intervenciją labai pabrėžia kliento įgalinimą.

Taigi intervencija yra veikla, kuri vyksta dėka darbuotojo žinių, vertybių ir įgūdžių ir skirta siekti konkrečių tikslų. Intervencija apima tokias sąvokas: *gydymas, planingas pokytis, socialinė intervencija.*

ATVEJO PAVYZDYS

Socialinis darbuotojas, lankydamasis mažoje kaimo ligoninėje, sužino, kad pacientas, kuris serga AIDS, negauna reikiamos kasdienės priežiūros. Socialinis darbuotojas nusprendžia, kad reikia intervencijos. Pirmiausia socialinis darbuotojas, vardu Džonas, klausia paciento Bobo, kokia priežiūra jam suteikta per paskutines 24 valandas, kas iš personalo buvo įėjęs į jo kambarį. Džonas sužino, kad Bobas nebuvo nupraustas, o jo kambarys netvarkytas. Bobas visiškai nesikelia iš lovos. Jam duotas puodas šlapintis buvo ištuštinamas tik du kartus per 24 valandas. Neleista pasirinkti maisto, nors tai nurodyta paskyrimo kortelėje. Džonas, remdamasis žiniomis apie pacientų priežiūrą, yra įsitikinęs, kad Bobas yra diskriminuojamas teikiant pagalbą.

Džonas, remdamasis savo, kaip socialinio darbuotojo, vertybių sistema, nusprendžia esąs atsakingas už tai, kad Bobas gautų deramą priežiūrą. Džonas žino, kad ligoninės personalas neturi pakankamai žinių apie AIDS, ir Bobas yra pirmasis sergantis AIDS šioje ligoninėje. Džonas nusprendžia pirmiausiai pasikalbėti su vyriausiąja medicinos seserimi. Sesuo teigia, kad personalas turi labai daug darbo su sunkiais ligoniais, todėl tiesiog kartais neatliekama reikiama priežiūra. Pacientas turi indą šlapintis ir jam nereikia kviestis slaugės. Džonas jaučia, kad vyresnioji medicinos sesuo nenoriai atsako į jo klausimus ir nelinkusi kalbėti apie Bobo priežiūrą. Jis supranta, kad klausinėdamas toliau gali pakenkti Bobui.

Socialinis darbuotojas susisiekia su Bobo gydytoju. Gydytojas Blue sakosi žinąs, kad personalas bijo Bobo, netgi nenorėta, kad jis būtų paguldytas į ligoninę. Pacientas paguldytas į ligoninę tik gydytojo reikalavimu. Gydytojas sako neturįs kantrybės su tais, kurie tiki istorijomis ir galimu pavojumi gydant AIDS sergančius pacientus. Jo nuomone, personalas privalo rūpintis Bobu. Džonas paklausia, ar personalas buvo supažindintas su AIDS pacientų slauga; gydytojas Blue mano, kad personalas turėjo būti mokomas slaugos.

Džonas susitinka su ligoninės administratoriumi, papasakoja apie situaciją su Bobu. Administratorius teigia, kad personalas nebuvo pasiruošęs slaugyti šį pacientą, o ką kalbėti apie specialų apmokymą. Jis sutinka, kad personalas aiškiai bijo paciento, kad reikia kursų, kurie ne tik suteiktų žinių apie saugų gydymą, bet ir padėtų įveikti baimę. Paprašo Džono padėti. Džonas sutinka organizuoti specialų apmokymą, bet jam turinti padėti vyresnioji medicinos sesuo. Džonas įsitikinęs, kad tai būdas įtraukti ją į problemos sprendimą ir sumažinti jos priešiškumą.

Galvodamas, kaip įsikišti šioje situacijoje, Džonas pasinaudojo turimomis žiniomis apie ligoninės sistemą ir apie įvairių posistemių tarpusavio sąveiką. Jo tikslas – geresnė Bobo priežiūra, pakeisti personalo požiūrį į šį ligonį, kad jie geriau rūpintųsi ne tik Bobu, bet ir būsimais AIDS pacientais, nebijotų užsikrėsti. Jam reikės dirbti su dviem vadovaujančiomis sistemomis – gydytoju ir administratoriumi. (Vėliau jis sužinojo, kad gydytojas Blue buvo pasikalbėjęs su administratoriumi prieš Džonui ateinant pas jį). Džonas taip pat sumaniai leido personalui pajusti, kad nieko nekaltina dėl susidariusios padėties, o tik nori sužinoti, kaip galima išspręsti susidariusią problemą. Įsikišdamas jis siekė pakeisti ligoninės sistemos posistemių santykius. Džonas įsitikinęs, kad šis požiūris leis ligoninės darbuotojams patiems pasvarstyti apie jų teikiamą priežiūrą ir padaryti pakeitimus, kurie, jų nuomone, bus naudingi.

SĄVEIKOS KAIP POKYČIŲ DĖMESIO CENTRAS

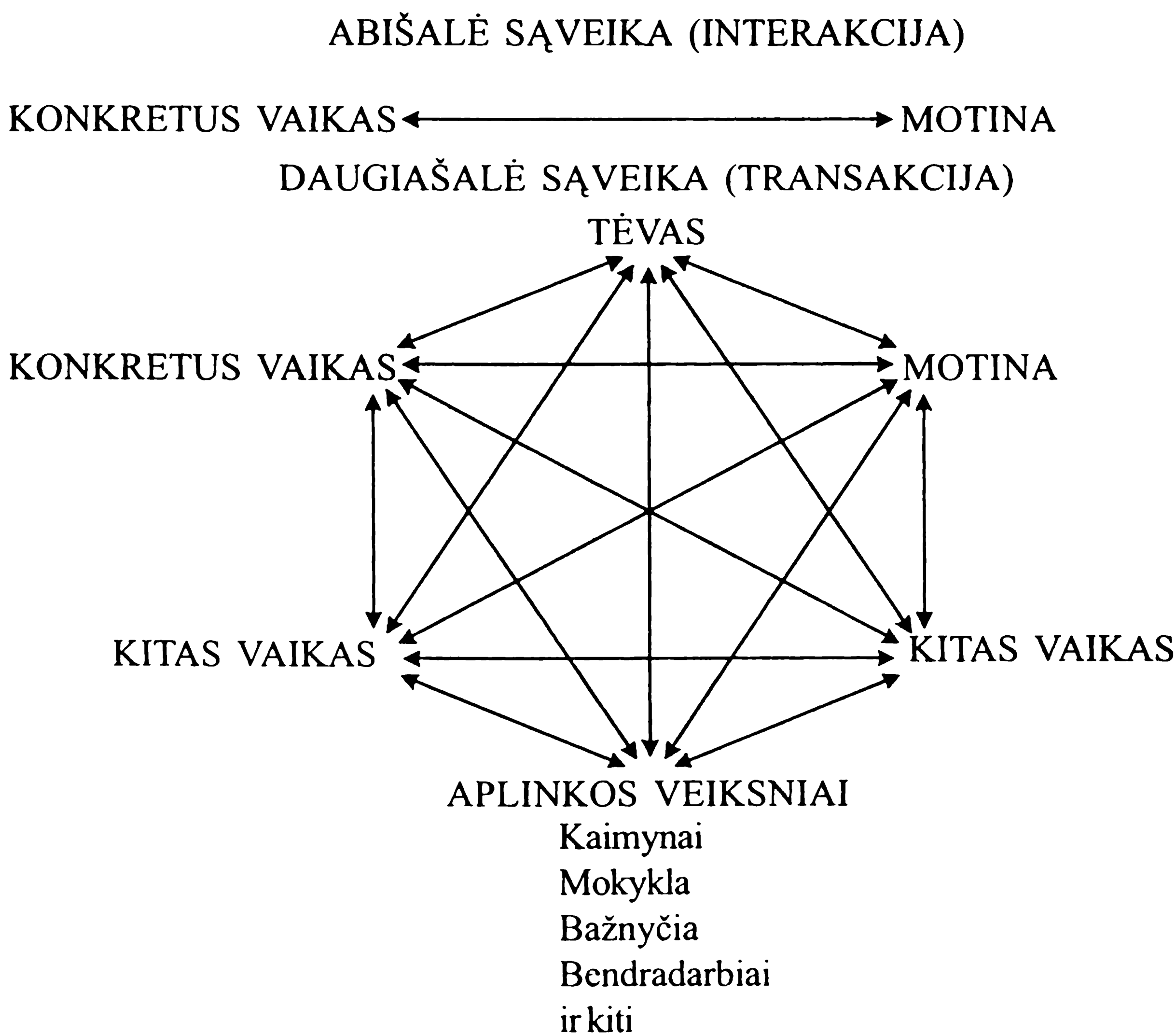
Svarbiausia yra nustatyti, kokio pokyčio reikia siekti. Kitaip sakant, koks yra įmanomas kiekvienos konkrečios situacijos pokytis? Remiantis socialinių sistemų teorija ir praktika, prieita išvada, kad sistemų keitimas nėra pokyčio tikslas; tikslas – sistemų santykių pokyčiai. Sistemų dalių santykiai veikia visumą. Asmuo situacijoje yra ir sistema, ir dalis, ir visuma. Pačios dalys taip pat yra sistemos.

Šis sistemų (asmenų ir žmonių grupių) santykių tikslas išlieka ir tada, kai socialinio darbo dėmesio centre yra kliento socialinis funkcionavimas, jo stiprybės ir įgalinimas. Socialinį funkcionavimą sudaro santykiai, ryšiai ir funkcionavimo su kitais žmonėmis, socialinėmis grupėmis ir institucijomis būdai. Jei socialinio darbo dėmesio centras yra socialinis funkcionavimas, socialinio darbo intervencijos taikinys yra sistemų ryšiai.

Gordon šį socialinio darbo dėmesio centrą apibūdino kaip „vietą, kur susikerta žmogus su aplinka... dėmesys skiriamas žmogaus ir aplinkos sąveikai“[7].

Sąveikos (transakcijos) pažymi ryšių esmę žmogaus situacijoje – tai ne paprasti ryšiai, o sąveika, kurią lemia kitos sąveikos toje situacijoje. Kitaip sakant, sąveikas veikia kitos sąveikos. Pavyzdžiui, motinos ir vaiko santykius veikia daugelis veiksnių: mamos santykiai su tėčiu ir kitais šeimos vaikais; kiti santykiai, kuriuos galbūt ji yra turėjusi praeityje, ypač su savo motina; tėčio santykiai su vaiku ir kitais šeimos vaikais; ir daugybė kitų santykių už šeimos ribų (5.1 pav.).

Nagrinėdamas šeimos esmę John Spiegel apibūdino sąveikas kaip inidvido, šeimos ir visuomenės santykius. Jo tezė – viskas yra su viskuo susiję – reiškia, kad



5.1 pav. Abišalė ir daugiašalė sąveikos (interakcija ir transakcija)

yra abišalė bet kurių dviejų šeimos narių sąveika. Tą sąveiką dar lemia aplinkos veiksniai ir abipusiai ankstesni buvę santykiai[8]. Individas atlieka socialinius vaidmenis, įneša savo įnašą į sistemą ir veikia kitus žmones. Spiegel teigimu, „kiekvienas žmogaus veiksmas turi atitikti jo partnerio veiksmus“[9]. Socialinio funkcionavimo problemų atsiranda, kai šio atitikimo nėra.

Šias mintis apie santykius šeimoje galima pritaikyti santykiams kiekvienos sistemos viduje ir kelių sistemų. Atkreipdamas dėmesį į sistemų santykius (ryšius), socialinis darbuotojas ieško būdų, kaip galima paveikti santykius siekiant pokyčio. Socialinis funkcionavimas tampa problema, kai vienos ar keletos sistemų poreikiai joms sąveikaujant yra nepatenkinami. Taigi, analizuojant sąveikas, dėmesys kreiptinas ne tik į vienos sistemos sąveiką, bet ir į susijusių su poreikiu sistemų tarpusavio sąveiką. Norimas pokytis pasiekiamas, kai visos sistemos funkcionuoja harmoningai. Paprastai pokytis atsiranda sistemų santykiuose. Šiuos santykius galima paveikti jėga, energija, komunikacija ar motyvacija, taip pat išoriniais veiksniais į vieną ar keletą santykiaujančių sistemų. Aišku, tada reikia intervencijos į santykius.

Ypatingi yra socialinių mažumų atstovų santykiai. Tai gali būti rasinių, etninių, socialinių klasių, amžiaus, lyties, seksualinės orientacijos, negalios, imigracijos ar apsigyvenimo mažumų atstovai. Dažnai mažumų atstovų priimamus sprendimus lemia dominuojančios grupės kultūra. Jie gali nesuprasti ar nepasitikėti kitos kultūros informacija, neperprasti institucijos, atspindinčios dominuojančios kultūros vertybes, lūkesčių svarbos. Jie gali atsisakyti tradicinių institucijų, atstovaujančių kultūrinei daugumai, paslaugų.

ATVEJO PAVYZDYS

Meksikiečių kilmės motiną mokyklos medicinos sesuo paragino kreiptis į medikus pagalbos, kai jos aštuonerių metų dukrą išbėrė. Motina nepaklausė šio pasiūlymo, todėl buvo kreiptasi į mokyklos socialinį darbuotoją, kad jis padėtų. Socialinis darbuotojas turi atsižvelgti į tos kultūros požiūrį į sveikatos priežiūrą; į šios šeimos ir mokyklos, medicinos sesers ir tos vietovės sveikatos priežiūros sistemos santykius; šeimos santykius ir į tai, kaip šeima priima sprendimus šioje situacijoje. Visi išvardyti veiksniai gali turėti įtakos motinos požiūriui ir atsisakymui parodyti dukrą gydytojams. Sunkumų gali kilti dėl kalbos barjero, menkų žinių apie sveikatos priežiūrą, dėl finansinių išteklių ar kitų šeimos problemų. Į motinos ir mokyklos medicinos sesers ar socialinio darbuotojo santykius reikia žiūrėti iš esmės kaip į tarpusavio santykius.

ĮTAKA

„Realybė rodo įtaką, o ne kontrolę“ – tai geriausiai apibūdina darbuotojo įtaką situacijai. Minėta, kad socialinis darbuotojas neturi visiškos kontrolės ir negali garantuoti savo darbo rezultato remdamasis intervenciniu – tarpusavio sąveikos požiūriu. Klientai ir kiti su situacija susiję žmonės turi teisę nuspręsti, kaip elgsis šioje situacijoje. Štai kodėl socialinis darbuotojas neturi visagalės kontrolės, išskyrus atvejus, kai jam suteikiami įgaliojimai kontroliuoti kai kuriuos kliento elgesio aspektus, t. y. institucines situacijas, kai kuriuos darbo su vaikais aspektus, nepilnamečių priežiūrą, suimtųjų paleidimą pasitikint garbės žodžiu.

Įtaka yra apibrėžiama kaip „bendri veiksmai, veikiantys kitą žmogų, grupę ar organizaciją asmeniškai ar per kitą organizaciją“[10]. Įtaka yra galinga. Ji gali paskatinti

pokytį, įtikinti, įveikti kliūtis, motyvuoti, pakeisti požiūrį. Socialinis darbuotojas turi sukurti palankų darbo klimatą, didinti motyvaciją, „duoti viziją“[11] to darbo, kurį reikia atlikti kartu, ir įveikti pasipriešinimą.

Svarbus įtakos pagrindas – socialinio darbuotojo įgūdžiai ir žinios užmezgant ir palaikant santykius su daugybe skirtingų žmonių įvairiomis situacijomis. Daryti įtaką gali tie, kurie turi žinių ir moka naudoti planuotą pokyčio procesą. Įtaka kyla iš supratimo apie žmogaus vystymąsi, žmonių skirtumus, socialinių problemų įvairovę, paslaugų prieinamumą ir šaltinius.

Socialiniai darbuotojai panaudoja ne tik savo, bet ir žmonių, su kuriais dirba, įtaką. Dirbant organizacijose ar bendruomenėse ir siekiant situacijų pokyčių, žmonės, kurie daro įtaką, yra labai naudingi. Įtakingi žmonės paprastai renkami arba skiriami eiti vadovaujančias pareigas, jie yra gerbiami, gali kontroliuoti išteklius arba informaciją ir yra įtraukiami į situacijos sprendimų priėmimą. Tai žmonės, kurie paprastai kontroliuoja už scenos.

Vertybės yra kitas svarbus veiksnys, į kurį atsižvelgtina nagrinėjant įtaką. Žmonės yra labiau linkę pasiduoti įtakai, kai pokyčiai vyksta jų vertybių sistemos viduje ir suteikia jiems tai, kas yra svarbu.

Darbuotojai turi žinoti valdžios ir įtakos esmę dirbant su klientais. Įtaka gali būti neatsiejamai išaugusi iš kliento ir darbuotojo santykių. Visada dirbant su klientais reikia stengtis nepiktnaudžiauti savo padėtimi. Šalia profesionalumo – įgūdžiai, vertybės, žinios, asmeninės savybės taip pat gali prisidėti prie darbuotojo įtakos klientui.

Klientai iš dalies gali pasirinkti, jiems bus reikalinga įtaka ar ne. Siekiant daryti įtaką klientui, jis turi būti bent kiek motyvuotas pokyčiui. Yra veiksnių, skatinančių kliento norą ar nenorą, kad jam būtų daroma įtaka: diskomfortas dėl situacijos ir tikėjimas, kad ją galima pakeisti, troškimas turėti padėtį arba gauti išteklių, noras pakeisti kieno nors kito situaciją.

Noros Gold teigimu, „socialiniai darbuotojai gali būti labai geri savo klientų motyvuotojai, didinti jų kompetencijos ir kontrolės pojūtį bei padėti jiems pripažinti, jog jie patys yra potenciali jėga ir gali pasikeisti“[12]. Ši Gold citata atitinka Helen Harris Perlman, socialinio darbo problemos sprendimo krypties pradininkės, mintis. Šis teiginys labai artimai siejasi su įgalinimo proceso aprašymu[13].

Pasipriešinimas yra priešingas motyvacijai ir kartais yra ženklas, kad kita įtaka žmogui yra stipresnė negu pokyčio poreikis. Meksikiečių kilmės motinai, pavyzdžiui, įtaką gali daryti kultūra ir šeima tiek, kad mokyklos įtaka bus labai silpna. Gali egzistuoti tam tikri šeimos atsakomybės barjerai arba trūkti pinigų, o tai daro įtaką situacijai. Vadovaudamasis savo žiniomis ir įgūdžiais, socialinis darbuotojas gali rasti priežastis, dėl kurių mama neieško medikų pagalbos dukrai, ir, naudodamasis problemos sprendimo procesu, rasti būdų pašalinti kliūtį.

Pokyčio kliūtys, trukdančios priimti įtaką, gali būti kultūrinės. Ideologijos, tradicijos ir vertybės yra kultūrinės įtakos situacijoms dalis. Kliūtys gali būti ir socialinės. Šeimos ar bendradarbių įtaka, situacijos normos arba socialinio darbuotojo reputacija – galimi socialiniai barjerai. Galimos ir organizacinės kliūtys: konkurencinė atmosfera arba klimatas organizacijoje, kai labiau pabrėžiama procedūra nei individas. Asmeniniai barjerai – baimė, suvokimas, energijos ar įgūdžių trūkumas taip pat gali veikti individo gebėjimą priimti įtaką ar pokytį. Visi šie barjerai yra tarpusavio santykių dalis.

Įtakos procesui svarbūs santykiai su viena ar daugiau sistemų, susijusių su situacija. Šis santykis yra sąveikinis, nes jį lemia kiti santykiai. Socialinio darbuotojo ir

sistemos, kuriai daroma įtaka, santykiai yra pagrindinis socialinio darbuotojo įtakos šaltinis. Svarbiausia socialinio darbo užduotis – skatinti tokius santykius, kurie leistų socialiniam darbuotojui pritraukti kitus įtakos šaltinius situacijoje. Darbuotojui pritaikius tuos įvairius įtakos šaltinius situacijoje, atsiranda posistemių santykių pokyčiai. Sprendimą, kuriuos įtakos šaltinius naudoti ir kaip, darbuotojas priima remdamasis žiniomis ir įgūdžiais bei socialinio darbo vertybėmis.

Yra ir etinių įtakos naudojimo aspektų. Ypač svarbu yra skirti įtaką nuo manipuliacijos, kontrolės ar piktnaudžiavimo padėtimi. Klientai ir kiti žmonės dažniausiai nesuvokia socialinio darbuotojo kontrolės galių ir priskiria jų daugiau, negu jam teisiškai leista. Klientai gali net patikėti, kad socialinis darbuotojas gali paimti jų pajamų apskaitos knygelę, jei jie nepadarys to, ko iš jų tikisi darbuotojas. Situacija tampa dar sudėtingesnė, kai klientas elgiasi taip, kaip jis įsivaizduoja iš jo tikisi darbuotojas, o nedaro to, ko iš tiesų darbuotojas prašė. Darbuotojai gali pasinaudoti jiems suteikta valdžia kontroliuoti klientus. Deja, tai nuvertina apsisprendimo vertybę, ir kyla klausimų, kas turi teisę ką daryti ir kokiu pagrindu[14]. Dabar socialinio darbo vertybės, pavyzdžiui, teisė į apsisprendimą ir konfidencialumą, dažnai yra apribojamos agentūros, įstatymų ar kitų suvaržymų.

Norint patikrinti, ar įtaka naudojama iš tiesų neperžengiant socialinio darbo vertybių ribų, galima panaudoti šiuos klausimus:

1. Kieno poreikiai tenkinami naudojant įtaką? Jei tenkinami kliento poreikiai, tai įeina į socialinio darbo vertybių sistemą, jei darbuotojo – tai nebe socialinio darbo sistema.
2. Ar tikslus darbuotojas nustatė kartu su klientu bendradarbiaudami?
3. Ar klientas tikrai turėjo pasirinkimo laisvę?

Jei taip, tai atitinka socialinio darbo vertybių sistemą. Įtaka yra svarbiausias dalykas, į kurį socialinis darbuotojas turi atsižvelgti planuodamas ir įgyvendinamas intervenciją į žmonių ir sistemų sąveiką. Kadangi tarp darbuotojų ir klientų egzistuoja tarnybinės padėties skirtumai, atkreiptinas dėmesys į tai, kad įtaka nebūtų naudojama netinkamai. Įtaka ar paties kliento panaudojimas neperžengiant socialinio darbo vertybių sistemos ribų atlieka įgalinimo funkciją.

ATVEJO PAVYZDYS

Remiantis minėtu pavyzdžiu apie aštuonmetę mergaitę, galima pasakyti, kad socialinis darbuotojas gali daryti įtaką situacijai keliais būdais – aptarti kultūrinius aspektus kartu su medicinos seserimi ir pagalvoti, kokių rekomendacijų pateikti tėvams, kad jos sutaptų su tos šeimos kultūra. Socialinis darbuotojas keičia situaciją stengdamasis pagerinti mamos ir medicinos sesers santykius, kartu pakeisti situacijos sąveikos esmę. Socialinis darbuotojas gali paveikti mamą, kad ji vykdytų medicinos sesers rekomendacijas, arba paaiškindamas medicinos pagalbos svarbą, arba netgi padėdamas mamai ir dukrai nueiti į polikliniką. Jei įmanoma, gali kreiptis pagalbos į meksikiečių kilmės medicinos darbuotojus. Socialinis darbuotojas turėtų paaiškinti, kodėl reikia medicinos pagalbos, ir paprašyti, kad medicinos darbuotojai įtikintų motiną. Taigi įtaka nukreipiama į trečiuosius asmenis, kurie toliau darys įtaką motinai. Jei darbuotojas yra susidūręs su keletu panašių atvejų, jis gali stengtis pakeisti mokyklos sistemą – apmokyti personalą meksikiečių kultūros ar keisti sveikatos priežiūros

sistemą taip, kad ja daugiau naudotųsi šie klientai. Socialinis darbuotojas gali taip pat siekti švietimo sistemos pokyčio, kad ji būtų atsakingesnė už meksikiečių kilmės vaikų ir jų tėvų poreikius.

POKYČIAI, KURIŲ SIEKIA SOCIALINIS DARBUOTOJAS

Nuo pat pradžių socialinio darbo diskusijų dėmesio centre buvo socialinio funkcionavimo efektyvinimas. Viena iš pirmųjų diskusijų – apie priežastį ir funkciją[15]. Tai galima transformuoti į klausimą, pokytis, kurio bus siekiama, yra didesnės socialinės sistemos dalis ar jis slypi žmogaus viduje? Nagrinėdama pokytį ir socialinį funkcionavimą, Harrietta Bartlett vartoja tokius terminus: „žmonės įveikia" ir „aplinkos reikalavimai". Ji teigia, kad šias idėjas reikia nagrinėti kartu vienodu lygmeniu, o „socialinės sąveikos" idėja jas užbaigtų[16].

Žmonės privalo įveikti sunkumus esant tam tikroms aplinkybėms. Susidorodami jie sueina į santykius su aplinka arba tiksliau su tos aplinkos žmonėmis. Taigi, keičiant santykius arba skatinant naujų santykių kūrimą, pasiekiamas norimas pokytis. Ankstesniame pavyzdyje socialinis darbuotojas gali sužinoti, kad motina nesupranta bėrimo svarbos. Motina galbūt nesugeba paaiškinti situacijos kitiems šeimos nariams, ypač vyrui, kuris turi būti įtrauktas į sprendimo priėmimą. Ji gali nežinoti apie medicinos galimybes gydyti. Socialinis darbuotojas, norėdamas daryti įtaką situacijai, gali naudoti mokymo ir mokymosi strategiją. Jis gali tai padaryti informuodamas apie du ar tris šaltinius, paaiškinti paslaugų gavimo iš kiekvieno šaltinio procedūras ar padėti jiems įeiti į tam tinkamą aplinką.

Šeimai apsvarsčius, ką jie norėtų padaryti, socialinis darbuotojas gali panaudoti veikimo strategiją: nueiti su mama ir dukra į medicinos įstaigą, jei motina gali jausti diskomfortą naujoje situacijoje. Darbuotojas turi būti ypač atidus ir jautrus kultūros skirtumams.

Šiame pavyzdyje socialinis darbuotojas gali vykdyti pokytį didesnėje sistemoje – mokykloje, teikdamas informaciją apie pokyčio kliūtis. Darbo formos: pokalbis su mokyklos medicinos seserimi, su motina, paaiškinant jai ligos ir situacijos rimtumą ir pasiūlant, kaip įveikti kalbos barjerą. Be abejo, po to medicinos sesuo bus atidesnė dirbdama su kitomis meksikiečių kilmės motinomis. Socialinis darbuotojas supratęs, kad mokyklos personalas neturi pakankamai žinių apie meksikiečių kultūrą, aptars su direktoriumi personalo mokymo galimybes.

Kai intervencijos dėmesio centre yra santykių pokytis, reikia kartu panagrinėti individų ir sistemų, įeinančių į tuos santykius, pokytį, nes dažniai viena iš priemonių pasiekti galutinį tikslą (santykių pokytį) ir yra individų bei sistemų pokytis. Genevieve Oxley skyrė penkis pozityvaus individo augimo atvejus: 1) brendimas; 2) tarpusavio sąveika; 3) veikimas; 4) mokymasis; 5) krizė[17]. Ši formuluotė labai svarbi, nes apima individo ***gyvenimo procesus*** ir pokyčius, kurie vyksta per visą jo gyvenimą. Šis požiūris nagrinėja gyvenimo procesą arba santykius ir iš dalies lemia gyvenimo procesą siekiant pokyčio. Stiprinant ir įgalinant brendimo, tarpusavio sąveikos, veikimo, mokymosi ir krizės valdymą galima padaryti įtaką santykiams (gyvenimo procesams).

Pokytis didesnėse sistemose vyksta keičiantis žmonių vaidmenims ir jų santykių struktūroms toje sistemoje. Tas pokytis apima tiek bendravimo būdus, tiek sprendimų priėmimo procesą. Pokytis vyksta ir tada, kai prisideda ar atsiskiria posistemės, kai atsiranda nauji funkcionavimo būdai ar užduotys. Visi šie pokyčiai sukelia individo

pokyčius ir visi jie apima didesnės sistemos gyvenimo procesą. Socialinis darbuotojas gali įsitraukti sustiprindamas ir valdydamas santykių pokyčius. Norint numatyti, kokios konkrečiai intervencijos reikia, būtina nuspręsti, kurie pokyčiai, tiek individų, tiek didesnių sistemų, gali paskatinti reikiamus santykių pokyčius.

Schwartz apibūdino socialinio darbuotojo, kaip tarpininko, vaidmenį. Jo manymu, darbuotojo funkcija yra „tarpininkauti procesui, per kurį inidividas ir visuomenė sąveikauja tenkindami poreikius“[18]. Būtent per santykius žmonės keičiasi, tobulėja, mokosi, sprendžia problemas ir įveikia krizes, o didesnės sistemos atlieka jų funkcijas visuomenėje. Žmonių ir sistemų santykiai yra reikšmingi pagalbos proceso aspektai tarpininkaujant ir įgalinant socialinio funkcionavimo problemų sprendimą. Taip pat yra svarbūs socialinio darbuotojo bei žmonių ir sistemų santykiai. Socialinis darbuotojas, atlikdamas tarpininko vaidmenį, sustiprina ir remia individų ir sistemų pastangas funkcionuoti abiem šalims naudingai. Tokiu būdu pasiekiamas ne tik didesnis socialinio funkcionavimo efektas, bet ir pačių individų augimas. Įsikišdamas į žmonių ir situacijų sąveiką, socialinis darbuotojas privalo rūpintis santykių esmės pokyčiais. Socialiniam darbuotojui reikia rūpintis individų ir didesnių sistemų pokyčiais.

NSDA leidybos komitetas ir žurnalo *Socialinis darbas* redaktorių kolegija finansavo projektą, kuriuo buvo diskutuojama apie socialinio darbo tikslus ir sritis. Po šių diskusijų buvo išleista ataskaita *Socialinio darbo tikslai* (5.1 lentelė). Šia ataskaita dar kartą yra patvirtinama socialinio darbo praktikos esmė, nurodomi pokyčiai, kurių siekia socialinis darbuotojas dirbdamas su klientais ir kitais susijusiais asmenimis.

5.1 lentelė. Socialinio darbo tikslai
(Parengė antrojo susitikimo dalyviai)

Socialinio darbo tikslas – skatinti atkurti abišaliai naudingą individų ir visuomenės tarpusavio sąveiką, siekiant pagerinti kiekvieno žmogaus gyvenimą. Socialiniai darbuotojai įsitikinę, kad:

- Aplinka (socialinė, fizinė, organizacinė) turi sudaryti galimybes ir duoti išteklių, kad visi individai galėtų kuo geriau realizuoti savo potencialą ir troškimus. Ji turi tenkinti bendruosius žmogiškuosius poreikius ir padėti įveikti sunkumus ir stresą.
- Individai turi patys veiksmingiau prisidėti prie savo ir kitų žmonių gerovės jų pačių aplinkoje ir visuomenėje.
- Žmonių tarpusavio santykiai jų aplinkoje turi stiprinti kiekvieno orumą, individualumą ir apsisprendimą. Su žmonėmis reikia elgtis humaniškai ir teisingai.

Socialinio darbuotojo klientai gali būti individas, šeima, grupė, bendruomenė ar organizacija.

Tikslai

Socialinio darbuotojų dėmesio centre – žmogaus ir aplinkos tarpusavio sąveika. Jie dirba su žmonėmis siekdami šių tikslų:

- Padėti žmonėms padidinti kompetenciją ir gebėjimą spręsti problemas;
- Padėti žmonėms, kad jiems būtų prieinami reikiami ištekliai;
- Padaryti taip, kad organizacijos būtų atsakingos už žmogų;
- Palengvinti individų santykius jų aplinkoje;
- Daryti įtaką organizacijų ir institucijų tarpusavio sąveikai;
- Lemti socialinę ir aplinkos politiką.

Siekdami šių tikslų socialiniai darbuotojai dirba su kitais žmonėmis. Atsižvelgiant į aplinkybes gali keistis pokyčių taikinys – vienu metu tai gali būti klientas, kitu – žmonės aplinkoje, arba abu vienu metu.

Šaltinis: Social Work, 1981, Vol. 26, N 1.

ATVEJO PAVYZDYS

Paauglių centro darbuotojai pradėjo labai nerimauti dėl susidariusios sudėtingos padėties Centre gyveno įvairūs asmenys. Viena iš rūpesčio priežasčių buvo ta, kad mergaitės, turinčios skirtingus poreikius, buvo apgyvendintos toje pačioje aplinkoje. Keletas mergaičių nuolat skųsdavosi personalo elgesiu su jomis, buvo agresyviai nusiteikusios ir negeranoriškos. Centre buvo susidariusi mergaičių grupė, kurios iš kitų reikalaudavo pinigų, cigarečių ir drabužių mainais už tai, kad jų fiziškai neskriaustų. Atrodė, personalas nevaldė situacijos.

Paauglių centro darbuotojai nusprendė kreiptis į socialinį darbuotoją pagalbos. Reikėjo pasikalbėti su šešiomis mergaitėmis apie esamą padėtį, siekiant sužinoti grupės narių mintis apie tai, ką reikėtų daryti, kad būtų išspręstos problemos. Visos šešios pakviestos mergaitės buvo grupės lyderės arba potencialios lyderės.

1. Meri, penkiolikmetė juodaodė. Ji laikoma lydere. Čia apgyvendinta tik todėl, kad nebuvo vietų kitur. Anksčiau keletą kartų gyveno globos namuose.

2. Alisa, penkiolikmetė baltaodė. Mergaitės tėvai išsiskyrę. Tėvas buvo įkalinimo įstaigoje. Motina ištekėjo antrą kartą ir daugiau negalėjo toleruoti dukters įžūlaus elgesio, to, kad nelanko mokyklos ir vartoja narkotikus. Alisą ištikdavo pykčio priepuoliai. Ji čia atsidūrė, kad būtų nustatyta diagnozė.

3. Betė, keturiolikmetė baltaodė, kilusi iš Lotynų Amerikos. Ją laikė esant nepataisoma, nes nuolat susidėdavo su įvairiomis grupėmis, laikė ginklus, narkotikus, buvo areštuota už sprogdinimus mokykloje.

4. Džo, keturiolikos metų juodaodė, bėgdavo iš namų, vertėsi prostitucija, vartojo narkotikus.

5. Džein, šešiolikos metų, Lotynų Amerikos kilmės mergaitė, kuri patyrė seksualinę prievartą iš patėvio. Ji gyveno lytinį gyvenimą ir buvo nėščia.

6. Terė, keturiolikmetė baltaodė iš darbininkų šeimos. Mergaitės tėvas alkoholikas mirė prieš dvejus metus, motina nesugeba jos auklėti. Mergaitė metė mokyklą ir apsigyveno apleistame name, kur policija ir sulaikė ją.

Santykiai, bendravimas šioje situacijoje buvo sudėtingi. Čia egzistavo ne tik šešių mergaičių santykių sistema, bet ir jų santykiai su kitomis mergaitėmis ir personalu. Be to, visos turėjo tam tikrą susiformavusį bendravimo būdą, nulemtą sudėtingos jų gyvenimo situacijos. Kai kurios mergaitės buvo paveiktos vadinamosios „gatvės visuomenės“ kultūros, kur silpnesni buvo išnaudojami.

Darbuotojas numatė tokią intervenciją – visos šešios mergaitės aptars susidariusią jų gyvenamojoje aplinkoje situaciją. Be to, joms bus padėta apgalvoti, ką reikėtų padaryti, kad situacija pagerėtų. Jų bus paprašyta pačioms imtis atsakomybės už susidariusią padėtį, kad jos nekaltintų viena kitos ir personalo. Darbuotojas turėjo padirbėti ir su personalu, išaiškinti tikslą – dėmesį reikia atkreipti į mergaičių, o ne į personalo elgesį. Tikslas – nauja santykių struktūra.

Grupė susitikdavo kartą per savaitę. Nors diskusija buvo organizuota iš šalies, gyvenimas centre pasidarė ramesnis. Darbuotojas jautė, kad daug yra diskutuojama ir ne susitikimų metu. Mergaitės pageidavo ir siūlė pradėti tam tikrą veiklą, kai kas buvo įgyvendinta. Vienas iš svarbiausių veiklos būdų buvo pasikeitimas vaidmenimis. Mergaitės buvo personalas, o personalas ėmėsi mergaičių vaidmens. Tiek personalas, tiek mergaitės vieni kitų elgesį pamatė kitoje šviesoje.

Po dviejų mėnesių įsivyravo ramybė. Kitoms mergaitėms toliau buvo taikomas gydymas. Dvi mergaitės, Džein ir Betė, užmezgė tarpusavio santykius, kurių iki šiol visai nebuvo.

Intervencija buvo skirta šešių mergaičių tarpusavio santykiams. Jų santykiams darė įtaką ankstesnė patirtis ir aplinka, kurioje jos gyveno (sistema, egzistavusi centre). Jų santykių

pokytis sukėlė sistemos, kurios dalis jos buvo, pokytį ir jų kitų santykių pokytį. Socialinis darbuotojas, padedamas diskusijų, atliko intervenciją, kurios metu buvo aptarta disfunkcinė sistema tarp žmonių, kurie galėjo imtis atsakomybės už padėties gerinimą. Tai buvo socialinės atsakomybės poreikis. Darbuotojas buvo mergaičių ir darbuotojų tarpininkas. Jis taip pat padėjo įgyvendinti kai kurias plano dalis, kartu prisidėjo prie situacijos pagerinimo. Tai sukėlė santykių pokyčius.

SANTRAUKA

Intervencija – tai tikslingas socialinio darbuotojo elgesys su žmonių sistemomis ar procesais, kurio tikslas – pokytis. Tai nereiškia, kad darbuotojas turi kontroliuoti kiekvieną situaciją, tai reiškia judėjimą kartu, stengiantis paveikti gyvenimo srovę. Žmonių santykius veikia kiti santykiai ir sąveikos. Socialinio darbo intervencija dėmesį skiria šiems santykiams, siekdama pokyčio, kai socialinis funkcionavimas tampa problema tenkinant kiekvieno elemento poreikius. Socialinis darbuotojas savo įgūdžiais ir gebėjimais sukelia pokytį. Tai daug priklauso nuo darbuotojo žinių, įgūdžių ir reputacijos bei kitų veiksnių. Ypač didelis dėmesys skiriamas kliento stiprybėms.

Socialinis darbuotojas turi nustatyti socialinio funkcionavimo problemas ir poreikius; tam jis turi pritaikyti žinias, profesines vertybes, įgūdžius, įskaitant problemos sprendimo procesą ir kūrybiškumą. Jis daro įtaką santykiams, susijusiems su poreikiais ir problemomis, siekdamas pokyčio. Pokytis turi tenkinti visų šalių poreikius. To rezultatas – gali susiformuoti visai nauji santykiai ir pasikeisti esami. Norėdamas prisidėti prie pokyčio darbuotojas turi dalyvauti dvejopoje veikloje: 1) kuriant pagalbos santykius ir 2) teikiant pagalbą.

KLAUSIMAI

1. Kokie medicinos termino *diagnozė* vartojimo socialinio darbo praktikoje pranašumai ir trūkumai? Kodėl, jūsų nuomone, yra socialinių darbuotojų, manančių, kad *intervencija* yra tinkamesnis terminas?
2. Prisiminkite situaciją, kur jūs sąveikavote su kuo nors kitu. Paminėkite visas įtakas jūsų sąveikai.
3. Išvardykite vertybes, apie kurias pagalvojate, kai kalbama apie *intervenciją*.
4. Kokiais būdais darote įtaką situacijoms savo gyvenime?
5. Ar šiame skyriuje pateiktas socialinio darbo įvaizdis sutampa su jūsų socialinio darbo praktikos supratimu? Kuo jis skiriasi?

IŠNAŠOS

1. See readings for examples of this view.

2. See Carol H. Meyer, *Social Work Practice: The Changing Landscape*, 2nd ed. (New York: Free Press, 1976), chap. 5, for a discussion of the change in the use of terms.

3. For early formulations using this notion, see Gordon Hearn, Ed., *The General Systems Approach: Contributions Toward an Holistic Conception of Social Work* (New York: Council on Social Work Education, 1969); and Charles R. Atherton, Sancha T. Mitchell, and Edna Biehl Schein, "Locating Points of Intervention" and "Using Points of Intervention", Social Casework 52 (March and April 1971): 131–141 and 223–228.

4. Dennis Saleeby, *The Strengths Perspective in Social Work Practice*, 2nd ed. (New York: Longman, 1997).

5. Doman Lum, *Social Work Practice and People of Color: A Process Stage Approach* (Pacific Grove, CA: Brooks/Cole, 1992).

6. For a practice model that has this multidimensional focus, see Carel B. Germain and Alex Gitterman, *The Life Model of Social Work Practice* (New York: Columbia University Press, 1980).

7. William E. Gordon, "Basic Constructs for an Integrated and Generative Conception of Social Work", in Hearn, *The General Systems Approach*, p. 7.

8. John Spiegel, *Transactions: The Interplay Between Individual, Family, and Society* (New York: Science House, 1971). For another view of these ideas, see also Roy H. Rogers, *Family Interaction and Transaction* (Englewood Cliffs, NJ: Prentice–Hall, 1973).

9. Ibid., p. 96.

10. Irving Spergel, *Community Problem Solving* (Chicago: University of Chicago Press, 1969), p. 106.

11. William Schwartz, "The Social Worker in the Group", in *The Social Welfare Forum Proceedings* (New York: Columbia University Press, 1961), p. 157.

12. Nora Gold, "Motivation: The Crucial but Unexplored Component of Social Work Practice", *Social Work* 35 (January 1990): 49–56.

13. Helen Harris Perlman, *Social Casework* (Chicago: University of Chicago Press, 1957).

14. See Charles S. Levy, "Values and Planned Change", *Social Casework* 53 (October 1972): 488–493, for another discussion of these factors.

15. Porter R. Lee, "Social Work: Cause and Function", *Proceedings of the National Conference on Social Welfare, 1929.* See also the section entitled "Cause-Function Debate" in Chapter 1 of this text for a previous discussion of this idea.

16. Harriett M. Bartlett, *The Common Base of Social Work Practice* (New York: National Association of Social Workers, 1970), p. 100.

17. Genevieve B. Oxley, "A Life Model Approach to Change", *Social Casework* 52 (December 1971): 627–633.

18. Schwartz, "The Social Worker in the Group", pp. 154–155.